

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI MIFTAHUL ULUM LUMAJANG

Chosim

Prodi Manajemen- FEB, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia
Jl. Karimata 149, Kode Pos: 68121, Telp. (0331) 336728
Email : chosemprakoso@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Miftahul Ulum Lumajang. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah yang diukur 5 dimensi kualitas layanan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 64 responden, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Metode untuk menganalisis data menggunakan analisis kualitatif, uji validitas, uji reliabilitas, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Important Performance Analysis (IPA) yang akan dimasukkan kedalam diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan jamaah bimbingan KBIH Miftahul Ulum Lumajang merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 83,62% pelayanan dapat dikatakan excellen (sangat puas). Namun untuk pengolahan data menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) diperoleh 1 atribut yang berada dalam kuadran I, yang artinya atribut pelayanan tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Miftahul Ulum Lumajang semakin membaik kedepannya.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

The purpose of this reseach was to analyze the level of customer satisfaction with the services provided by the group Guidance of Hajj Miftahul Lumjang Ulum. The method used to measure the quality of service is measured 5 dimensions of service quality. The sample used in this reseach are 64 respondents, the type of data used in this reseach are primary data and secondary data. Methods for analyzing the data using qualitative analysis, validity, reliability, Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA), which will be incorporated into cartesian diagram to determine the level of performance and interest. The results of this reseach showed that most respondents who are worshipers guidance Miftahul KBIH Lumajang Ulum was very satisfied with the service rendered. This can be seen from the measurement results using the method of Customer Satisfaction Index (CSI) amounted to 83.62% of service can be said to be excellen (very satisfied). However, for data processing using methods Important Performance Analysis (IPA) obtained one attribute that is in quadrant I, which means it must be repaired service attributes its performance to quality services Guidance Group Hajj (KBIH) Miftahul Ulum Lumajang getting better future.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA).

PENDAHULUAN

Perkembangan ibadah haji indonesia setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, indonesia merupakan salah satu negara pengirim jamaah haji terbesar di dunia. Untuk tahun ini kuota haji yang diberikan oleh pemerintah kerajaan arab saudi kepada indonesia mencapai 221.000 jamaah. Penyelenggaraan ibadah haji sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dengan tujuan agar penyelenggaraan ibadah haji bisa berjalan dengan baik, tertib, dan memberikan kepuasan kepada jamaah haji. Berdasarkan undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji mengatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya dengan memberikan pelayanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan bagi jamaah haji sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran islam. Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi jamaah adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik, memiliki karyawan yang profesional, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal sampai selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Salah satu wadah yang selalu siap melayani jamaah haji yaitu Asrama Haji yang telah dipersiapkan oleh Pemerintah dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Asrama Haji di bangun agar dapat di pergunakan sebagai tempat pelatihan para jamaah haji yaitu melakukan simulasi ibadah haji atau manasik. Keberadaan KBIH Miftahul Ulum Banyuputih Kidul ini tidak bisa dipisahkan dari perjalanan panjang yang telah dilakukan oleh pengasuh Pondok Pesantren Miftahul Ulum yaitu Almarhum KH. Zuhri bin Sirojuddin dalam berkhidmad kepada masyarakat. Sebagai seorang Tokoh yang memangku Pondok Pesantren, beliau sering didatangi dan dimintai tolong oleh masyarakat khususnya para alumni dan keluarga santri yang ingin menunaikan ibadah haji. Mereka datang dan memohon agar beliau memberikan bimbingan kepada para calon jamaah haji, bahkan seringkali mereka memohon agar beliau berkenan mendampingi calon jamaah haji yang dibimbingnya tersebut hingga ke tanah suci karena tabarrukan kepada beliau dan berharap dapat melaksanakan ibadah haji dengan sempurna, hal ini menjadi Kebiasaan yang berlangsung terus menerus dalam setiap tahun.

Tabel 1.1 Data jamaah haji KBIH Miftahul Ulum sejak tahun 2015 sampai 2018

No	Tahun	Jumlah jamaah
1	2015	85
2	2016	107
3	2017	97
4	2018	180

Sumber : KBIH Miftahul Ulum

KBIH Miftahul Ulum adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang sedang mengalami masa kemajuan dari tahun ke tahun itu bisa dilihat dari meningkatnya jumlah jamaah. KBIH Miftahul Ulum berada dalam naungan yayasan Miftahul Ulum Banyuputih Kidul Lumajang yang saat ini di asuh oleh K.H M.Husni Zuhri. Keberhasilan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat dilihat dari aspek kepuasan jamaah haji, hal ini dapat terlihat seberapa besar penilaian jamaah atas kinerja yang akan diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut. Kepuasan jamaah akan di tentukan oleh kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sesuai dengan kehendak atau harapan jamaah untuk itu jaminan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi setiap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam meyalani konsumen. Rumusan masalah dalam studi ini adalah Menganalisis tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Miftahul Ulum

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan adalah Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan presepsi konkrit mengenai kualitas pelayanan. kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (American Society For Quality Control dalam Kotler, & Keller, 2009. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono Fandy 2004). Kualitas pelayanan ditentukan oleh keinginan yang dihasilkan dari perbandingan kepentingan dan kepuasan yang dirasakan konsumen. Pelayanan yang baik menurut (Prasetyorini, 2003) dalam kemampuan perusahaan menyajikan atau memenuhi apa yang dijanjikannya kepada pelanggan. Dimensi pelayanan terdiri dari:

a. Tangible (Bukti Fisik) .

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik lingkungan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas (gedung, gudang dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang di pergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Reliability (Kehandalan)

Dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi kualitas yang dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi yang berhubungan engan kemampuan perusahaan dan perilaku front – line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Emphaty (Empati) Dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan perhatian kepada konsumen atau pelayanan yang bersifat surpraise, sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif Deskriptif Ditinjau dari pentingnya penelitian ini tergolong kategori penelitian lapangan. Penelitian dilakukan secara langsung dan alamiah sebab objek hanya bermakna secara kontekstual. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel Sempel Random Sampling yang merupakan teknik yang paling sederhana. Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan dalam populasi, tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk menjadi subjek. Populasi penelitian ini adalah konsumen/jamaah yang pernah menggunakan jasa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBH) Miftahul Ulum Lumaajang.2018 sebanyak 180 orang dengan total responden yng menjadi sampel sebanyak 64 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 4.10 Rekapitulasi Data Perhitungan Customer Satisfaction Index

No	Atribut	MSS	MIS	WF	WS
	Tangible (bukti fisik)				
1	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai	4,44	3,88	10,43	46,30
2	Penampilan karyawan yang sopan dan rapi	3,89	3,38	9,09	35,35
	Reability (keandalan)				
3	Pelayanan yang ramah dan serius	4,30	3,83	10,31	44,29
4	Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan	4,06	3,84	10,35	42,04
	Responsiveness (daya tanggap)				
5	Tanggap menangani keluhan jamaah	4,28	3,83	10,31	44,13
6	Kejelasan informasi yang di sampaikan	4,23	3,86	10,39	44,00
	Assurance (jaminan)				
7	Karyawan sudah ahli dan berpengalaman	4,33	3,59	9,68	41,88
8	Kesiapan karyawan dalam menangani pertanyaan jamaah	4,34	3,69	9,93	43,13
	Empathy (empati)				
9	Kesiapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan keluhan jamaah	4,08	3,55	9,55	38,95
10	Pelayanan yang adil	3,81	3,70	9,97	38,01
	Total	41,77	37,14		418,08
	Rata-rata total	4,18	3,71		

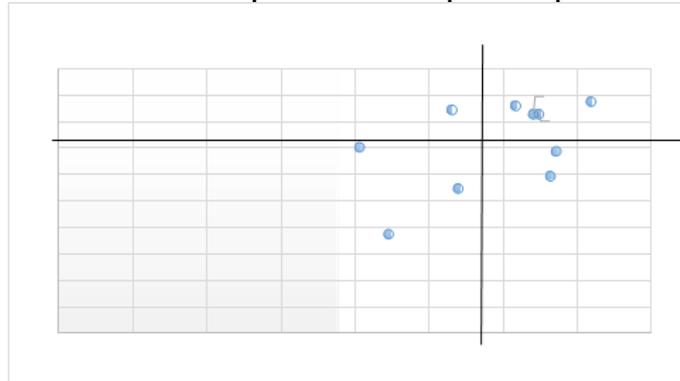
Pengolahan data Importance Performance Analisis (IPA)

Pengukuran tingkat pelayanan dalam penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analisis (IPA), yang digunakan pada KBIH Miftahul Ulum Lumajang pada 64 responden, akan dapat dilihat atribut-atribut mana saja yang perlu mendapat perhatian utama dari pihak KBIH. Kemudian atribut-atribut tersebut dimasukkan kedalam diagram kartesius, dari pemetaan atribut akan dapat atribut apa saja yang terdapat di kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan Kinerja), III (Prioritas Rendah) dan IV (Berlebihan). Hasil perhitungan terhadap atribut pelayanan yang berikan oleh KBIH Miftahul Ulum Lumajang dengan menggunakan metode IPA (Important Performance Analisis).

Tabel 4.11 Rekapitulasi Data Perhitungan Important Performance Analisis

No	Atribut	kinerja	kepentingan
	Tangible (bukti fisik)		
1	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai	4,438	3,875
2	Penampilan karyawan yang sopan dan rapi	3,891	3,375
	Reability (keandalan)		
3	Pelayanan yang ramah dan serius	4,297	3,828
4	Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan	4,063	3,844
	Responsiveness (daya tanggap)		
5	Tanggap menangani keluhan jamaah	4,281	3,828
6	Kejelasan informasi yang di sampaikan	4,234	3,894
	Assurance (jaminan)		
7	Karyawan sudah ahli dan berpengalaman	4,328	3,594
8	Kesiapan karyawan dalam menangani pertanyaan jamaah	4,344	3,688
	Empathy (empati)		
9	Kesiapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan keluhan jamaah	4,078	3,547
10	Pelayanan yang adil	3,813	3,703
	Total	41,766	37,141
	Rata-rata total	4,177	3,714

Diagram kartesius untuk analisis dan pemecah nilai importance performance analysis (IPA)



Keterangan:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Titik 4 : Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan
2. Kuadran II (Pertahankan Kinerja)
Titik 1 : Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai
Titik 3 : Pelayanan yang ramah dan serius
Titik 5 : Tanggap menangani keluhan jamaah
Titik 6 : Kejelasan informasi yang di sampaikan
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Titik 2 : Penampilan karyawan yang sopan dan rapi
Titik 9 : Kesiapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan keluhan jamaah
Titik 10 : Pelayanan yang adil
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Titik 7 : Karyawan sudah ahli dan berpengalaman
Titik 8 : Kesiapan karyawan dalam menanganai pertanyaan jamaah

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Miftahul Ulum Lumajang merasa sangat puas (excellent) terhadap kinerja yang diberikan oleh KBIH Miftahul Ulum Lumajang. Hal ini dapat dilihat dari CSI sebesar 83,62%.
2. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa:
 - a. Terdapat 1 atribut pelayanan yang berada pada kuadran I, hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh para responden, namun kinerjanya belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Dimiyati mohamad, konsep inti dan elemen pemasaran. Mojokerto: insan global, 2012.
- Dwiwinarsih rina, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Depok”, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, 2009.
- Haryono budi, How To Win Costomer Through Costomer Service With Heart. Yogyakarta: Andi. 2016.
- Hazidah zul, dkk, “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa RSUD DR. Rasidin Padang”, fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam, universitas andalas, padang. 2018.
- Irawan Handi, “Indonesian Customer Satisfaction Index: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA”, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2004.
- Jaya fitra, “Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatra Utara.
- Kotler Philip. “Marketing Management”, edisi melenium. New jersey: Prentice Hall Intl, 2000.
- Maholtra Naresh, “Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan Jilid 1”, Jakarta: PT. Indeks, 2005.
- Manap Abdul. “Revolusi Manajemen Pemasaran”, jakarta: mitra wacana media, 2016.
- Pambudi nur faishal, dkk, “analisis service recovery layanan indihome triple play kota bandung menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analisis (IPA)”, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Telkom, 2017.
- Rangkuti freddy, “Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001”. Jakarta: Gramedia, 2013.
- Umar, husein, Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Jakarta

BIOGRAFI PENULIS

Penulis adalah Mahasiswa pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember, Jawa Timur, Indonesia. Penulis saat ini sedang menempuh studi pada semester delapan dan menjalani masa bimbingan informal dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir, aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan Untuk informasi lebih lanjut, dapat dihubungi melalui : chosemprakoso@gmail.com