YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI BAGIAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Guna Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau

Oleh:

SUSILAWATI
NPM : 152310011

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis diberi kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Selanjutnya sholawat dan salam juga penulis hadiahkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan nilai tauhid dan jalan kebenaran kepada umatnya.

Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, dimana pelayanan sangat diperlukan di setiap organisasi sektor publik. Salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa adalah bagian haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang harus lebih memperhatikan aspek pelayanan bagi para masyarakat yang datang ke bagian haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Peneliti ingin mengatahui lebih dalam pelayanan yang dilakukan terhadap kepuasan masyarakat pada masyarakat yang datang pada bagian haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan melakukan penelitian yang berjudul : "**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat bagian Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru".**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam penulisan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung. untuk itu penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr H. Syafrinaldi, SH, MCL
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Bapak Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc.Ak
4. Bapak Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy. dan Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc.Ak selaku pembimbing yang penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan dan saran-saran kepada penulis dalam penulisan proposal ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan/ti Fakultas Islam Universitas Riau yang membekali penulis dengan ilmu yang sangat berarti.

Akhir kata,penulis berdo'a kepada Allah SWT, Semoga arahan dan bimbingan yang telah diberikan menjadi amal ibadah serta mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari-Nya. *Amin Ya Rabbal'Alamin*

Pekanbaru, Januari 2019

Penulis

SUSILAWATI

NPM:15231001

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

halaman

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR TABEL ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **vi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **vii**

ABSTRAK ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan penelitian 9

D. Manfaaat Penelitian 9

E. Sistematika Penulisan 10

BAB II LANDASAN TEORI **12**

A. Teori Pelayanan dan Kepuasan 12

1. Pengertian pelayanan 11

2. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam 19

3. Motivasi Iklas Kunci Pelayanan Prima 23

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Pengertian Kepuasan 25
5. Strategi Kepuasan Pelanggan 27
6. Demensi Kepuasan Pelanggan 29
B. Kajian Haji dan Umrah 31
1. Pengertian Haji 31
2. Pengertian Umrah 31
3. Rukun Haji 32
4. Rukun Umrah 33
5. Wajib Haji dan Umra 33
C. Penelitian Relevan 34
D. Variabel Penelitian 35
E. Konsep Operasional 36
F. Kerangka Konseptual 38
G. Hipotesis 38

BAB III METODE PENELITIAN 39

A. Jenis Penelitian 39
B. Tempat dan Waktu Penelitian 39
C. Populasi dan Sampel 40
D. Subjek dan Objek Penelitian 42
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 42
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 43
G. Uji Asumsi Klasik 46
H. Uji Hipotesis 47

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..... 50

A. Tinjauan Umum Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 50

1. Sejarah singkat kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 50
2. Perubahan nama depertemen Agama Menjadi Kementerian Agama 54
3. Tugas pokok dan fungsi Kemeneg Kota Pekanbaru 54
4. Visi dan Misi 56
5. Wilayah 56
6. Struktur Organisasi..... 57

B. Deskripsi Data..... 57

1. Identitas Responden 57

C. Analisis Data 60

1. Uji Instrumen Penelitian..... 60
2. Uji Hipotesis..... 69
3. Pembahasan Hasil Temuan 72

BAB V PENUTUP..... 76

A. KESIMPULAN 76

B. SARAN 76

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel **halaman**

Tabel 1 : Data Jamaah Haji Tahun 2014-2018..... 8

Tabel 2 : Variabel Operasional 35

Tabel 3 : Jenis dan Jadwal Kegiatan 40

Tabel 4 : Alternatif Pilhan Jawaban..... 45

Tabel 5 : Interpretasi Koefisien Korelasi 49

Tabel 6 : Jenis Kelamin Responden Masyarakat.. 58

Tabel 7 : Umur Responden Masyarakat 58

Tabel 8 : Pendidikan Responden Masyarakat 59

Tabel 9 : Pekerjaan Responden Masyarakat 59

Tabel 10 : Penghasilan Responden Masyarakat Kota Pekanbaru 60

Tabel 11 : Hasil Uji Validitas 61

Tabel 12 : Hasil Uji Validitas 63

Tabel 13 : Uji Normalitas 65

Tabel 14 : Uji Autokorelasi 66

Tabel 15 : Uji Heteroskedastisitas 67

Tabel 16 : Analisis Regresi Linear Sederhana 69

Tabel 17 : Perhitungan Uji-t 70

Tabel 18 : Analisis Korelasi 72

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

Gambar 1 : Kerangka Konseptual 38

Gambar 2 : Grafik Uji Normalitas 65

Gambar 3: Uji Heteroskedastisitas 68

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket

Lampiran 2 : Surat Pra Riset

Lampiran 3 : Surat Riset

Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keterangan Pembimbing

Lampiran 6 : Hasil Output Uji t, Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 7 : Hasil plagiat

Lampiran 8 : Tabel r Product Moment

Lampiran 9 : Titik Persentase Distribusi t

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI BAGIAN HAJI DNAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

SUSILAWATI
152310011

Salah satu yang melatarbelakangi penelitian ini adalah banyaknya jumlah masyarakat yang datang ke Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Salah satu faktor yang menyebabkan banyaknya masyarakat yang datang adalah faktor pelayanan dan kepuasan masyarakat. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Sementara subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang di Bagian Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Sedangkan objek pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini incidental sampling, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunkan ialah angket.untuk menganalisis data digunakan metode kuantitatif. Dalam menganalisis data dugunakan analisis regresi linier sederhana sedangkan dimana proses perhitungannya menggunakan SPSS for Windows Versi 23. Sampel penelitian ini sebanyak 91 orang. Hasil penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhapa kepuasan masyarakat, ini diketahui dari t_{hitung} *(12,169)>*t_{tabel} *(1,986)variabel X (pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat). sedangkan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang kuat ini diketahui dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,790.Sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,625 artinya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 62,5% sedangkan sisanya sebesar 37,5% di pengaruhi oleh variabel lain.*

Kata kunci: Pelayanan,Haji dan Umrah, Kepuasan, Masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE ON PEOPLE SATISFACTION AT DEVISION OF HAJJ AND UMROH MINISTRY OF RELIGION OFFICE PEKANBARU

SUSILAWATI
152310011

One factor that motivated in this study was many of people who came to Devision of Hajj and Umroh Ministry of Religion Office Pekanbaru. One factor which cause many of people who came to were service and people satisfaction. The formulation problem in this study how was the influence of service on people satisfaction at devision of Hajj and Umroh Ministry of Religion Office. The purpose in this study was to find out the influence of service on people satisfaction at devision of Hajj and Umroh Ministry of Religion Office Pekanbaru. Subject in this study were people who came to Devision of Hajj and Umroh Ministry of Religion Office Pekanbaru and object in this study was the influence of service on people satisfaction. The sources of data that used in this study were pimary and secondary data. In taking sample, it used incidental sampling, while in collecting data, it used questionnaire. In analyzing data, it used quantitative method. In analyzing data, it used simple regression linear while in calculating data, it used SPSS for windows 23 version. Total samples in this study were 91 people . The result in this study indicates there is significant influence of service on people satisfaction. It can be seen from T calculating (12,169)>T table (1.986), X (Service) variable influence on Y(people satisfaction) variable. While the influence of service on people satisfaction has strong correlation that can be seen from coeficient correlation was 0.790. while determination coeficient was 0.625. It means the influence of service on people satisfaction is 62.5% andothers is 37.5% inluence by other variables.

Key words : Service, Hajj and Umroh, Satisfaction, People.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ملخص

تأثير الخدمة على رضا المجتمع في قسم الحج والعمرة مكتب وزارة الشئون الدينية بمدينة باكنبارو

سوسيلاواتي
152310011

إحدى الخلفيات لهذا البحث هو العدد الكبير من الناس الذين يأتون إلى قسم الحج والعمرة مكتب وزارة الشئون الدينية بمدينة باكنبارو. أحد العوامل التي تسبب العدد الكبير من الأشخاص الذين يأتون هو عامل الخدمة ورضا المجتمع. تتمثل مشكلة هذا البحث في كيفية تأثير الخدمة على رضا المجتمع في قسم الحج والعمرة مكتب وزارة الشئون الدينية بمدينة باكنبارو. كان الغرض من هذا البحث هو تحديد تأثير الخدمة على رضا المجتمع في قسم الحج والعمرة مكتب وزارة الشئون الدينية بمدينة باكنبارو. بينما كانت الموضوعات في هذا البحث أشخاصًا قدموا إلى قسم الحج والعمرة مكتب وزارة الشئون الدينية بمدينة باكنبارو. وأما هدف الخدمة يؤثر على رضا المجتمع. مصادر البيانات المستخدمة في هذا البحث هي مصادر البيانات الأولية والثانوية. كانت تقنية أخذ العينات في هذا البحث هي أخذ العينات بشكل عرضي، بينما كانت تقنية جمع البيانات المستخدمة عبارة عن استبيان، ولتحليل البيانات تم استخدام الطريقة الكمية. عند تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وفي ذلك تستخدم عملية الحساب بالبرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية لنظام التشغيل ويندوش الإصدار 23. وكانت عينة من هذا البحث 91 شخصا. تشير نتائج هذا البحث إلى أن هناك تأثيرًا كبيرًا بين الخدمات نحو رضا المجتمع، وهذا معروف من خلال $t_{حساب}$ (12،169)> $t_{جدول}$ (1،986) متغير X (خدمة) يؤثر على المتغير Y (رضا المجتمع). وفي هذا أن تأثير الخدمة على رضا المجتمع له علاقة قوية معروفة بمعامل الارتباط البالغ 0.790. بينما معامل تحديد 0.625 يعني أن تأثير الخدمة على رضا المجتمع بنسبة 62.5 ٪ وأما المتبقية 37.5 ٪ تتأثر بمتغيرات أخرى.

الكلمات الرئيسة: الخدمة، الحج والعمرة، الرضا، المجتمع.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan. ”Pelayanan adalah suatu-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain”. Sedangkan pengertian *service* dalam *Oxford* (2000) didefinisikan sebagai *“a syistem that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”*. Oleh karenanya pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat.(Maulidiah, 2014 : 38)

Salah satu tanda dan bukti bahwa pemerintah itu mengabdi kepada rakyatnya adalah dapat dilihat sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu baik. Demikian pula salah satu wujud suatu tata kepemerintahan yang baik, demokratis dan amanah bisa diamati dari cara pemerintahan memberikan pelayanan kepada publik. Pengertian baik demokratis dan amanah itu ialah sesuai dengan keinginan rakyat bukan semata-mata keinginan penguasa pemerintah.

Keinginan rakyat itu sederhana sekali yakni pelayanannya tidak menggunakan kekuasaan tetapi menggunakan rasa empati manusiawi kepada masyarakat, tidak membuat rakyatnya antri panjang berdesak-desakan sehingga ada yang sakit, tidak mahal dalam arti harus berkorban menghilangkan banyak

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

waktu, tenaga dan bahkan mengorbankan nyawa. Dengan bahasa yang lugas, pelayanan yang murah,cepat, tepat dan menghargai manusia. (Thoha, 2017:20)

Persepsi merupakan proses pengolahan mental secara sadar terhadap stimulus sensori. Defenisi lain persepsi adalah stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterprestasikan sehingga individu menyadari, mengerti tentang apa yang diindera. Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsangan melalui panca indera dengan didahului oleh prhatian sehinnga individu mampu mengatahui, mengartikan dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada di luar maupun didalam individu. (Astuti, Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol 1, 2018:3)

Seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan mengharapkan imbalan atau balas jasa dari hasil pekerjaannya, hal ini merupakan tujuan utama dari seseorang untuk bekerja. Tuntutan mengharuskan agar setiap orang bekerja dan berusaha dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, dan sudah merupakan fitrah bagi manusi untuk dapat mewujudkan segala keinginan dan kebutuhan hidupnya. (Nuraini, Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol 1, 2018:40)

Pelayanan Publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Defenisi ini menjelaskan gagasan untuk meningkatkan solidaritas sosial, memerangi egoisme yang tidak rasional untuk menjamin pemenuhan kebutuhan sosial dalam rangka pencapaian tujuan kolektif . (Yussa dan Andry, 2015:104)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk peraturan maupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan masyarakat diberbagai bidang. Sudah menjadi hakikatnya bahwa pelayanan publik diberikan kepada masyarakat melalui aparat pemerintah yang berkewajiban sebagai abdi negara.

Namun nyatanya hingga kini sebagian besar masyarakat masih beranggapan mutu kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia masih rendah, khususnya dirasakan oleh masyarakat yang berada di daerah-daerah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting, mengingat tuntutan masyarakat yang semakin besar akan perubahan kualitas pelayanan publik sedangkan praktek penyelenggaraannya tidak mengalami perubahan yang berarti. Memperoleh pelayanan itu adalah hak, maka apabila tidak dipenuhi oleh orang atau kelompok orang yang berkewajiban memenuhi hak, ia perlu dan harus memperjuangkan, meskipun cara memperjuangkan tidak sama dengan hak yang lebih tinggi yaitu hak asasi misalnya hak mendapatkan kemerdekaan,mempertahankan diri dan lain sebagainya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Terdapat masalah dalam pelaksanaan pelayanan sistem administrasi yaitu kurangnya kesadaran dan tanggung jawab dari para aparatur, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan sistem tata pemerintahan. Instansi Pemerintah merupakan organisasi yang berisi kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk menjalankan tugas negara sebagai bentuk pelayanan terhadap orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimilik secara efektif serta efisien.

Dikatakan efektif apabila suatu instansi pemerintah dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seluruh instansi pemerintah dituntut agar dapat bersaing demi memberikan pelayanan yang maksimal, demikian pula dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah yang dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Aparat pemerintah merupakan faktor penting dalam setiap organisasi pemerintah dimana pegawai tersebut menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah. (Sinambela 2006:3)

Namun, dilihat dari beberapa aspek masih terdapat kondisi dimana kinerja PNS tersebut dikatakan masih belum ideal. Seperti, dilihat dari aspek *job description* masih ada pegawai yang tidak memiliki agenda kerja, lalu dari aspek kualitas yang menunjukkan bahwa mental dan profesionalisme pegawai yang masih rendah khususnya pada kedisiplinan pegawai, serta aspek integritas yang menunjukkan masih adanya pegawai yang bekerja dengan motif ekonomi bukan sebagai tugas pelayanan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Bidang penyelenggaraan haji dan umrah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan dibidang penyelenggaraan haji dan umrah. Dalam melaksanakan tugas dibidang penyelanggaraan haji dan umrah menyelenggarakan fungsi penjabaran dan pelaksanaan kebijaksanaan teknik di bidang penyuluhan, bimbingan jamaah, petugas, perjalanan, sarana, dan penyiapan bahan layanan dan bimbingan di bidang penyelanggaraan haji dan umrah.

Masyarakat adalah kunci berjalannya kegiatan atau kerja yang kita lakukan, maka pelayanan dan kepuasan masyarakat tujuan utama dalam sebuah organisasi yang dilakukan, kepuasan dan ketidak puasan adalah perasaan senang atau kecewa masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan tentunya menambah prestasi kerja pegawai. Memperhatikan setiap kebutuhan masyarakat dengan cara mengenali, memahami kebutuhan dan kepuasan atas layanan kita.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah memberi pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memberi bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kubutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan yang baik sangatlah penting karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu masyarakat itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasrana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas. Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan, dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan jamaah Haji dan Umrah.

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kantor Kementerian Agama yang berlokasi di jantung Ibukota Provinsi Riau, Pekanbaru. Mengingat letak dan wilayahnya yang berada di Ibukota Provinsi Riau, maka potret menjadi tolak ukur bagi Kementerian Agama Provinsi Riau. Sebab yang menjadi ukuran bagi masyarakat tentang keberhasilan Kanwil Kementerian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Agama Provinsi Riau sedikit banyaknya pasti dikaitkan dengan Kemenag Kota Pekanbaru. Apalagi pelayanan sehari-hari kepada masyarakat yang khususnya di bagian Haji dan Umrah kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Oleh karena itu pelayanan sangatlah penting untuk memuaskan Masyarakat yang datang dengan berbagai urusan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti beranggapan bahwa terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Seperti dalam pengurusan surat Rekomendasi umrah, yang mana surat Rekomendasi umrah wajib dikeluarkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, bagi Masyarakat yang berumur di atas 12 Tahun dan di bawah 50 Tahun. Dan kurangnya info kepada masyarakat bahwa surat Rekomendasi harus ditanda tangan yang bersangkutan langsung, dan membawa foto copy KTP. Kurangnya informasi tentang daftar haji sehingga masyarakat yang datang masih belum memenuhi persyaratan, dan sering jaringan Siskohat se-Indonesia putus menyebabkan masyarakat menunggu lama dan mungulanng foto dan sidik jari beberapa kali. Berdasarkan hasil pengamatan singkat peneliti diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Namun sangat disayangkan, mayoritas ASN terutama para penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik belum bisa merubah kultur dan mindset kolonialisme. Padahal UU Pelayanan publik (18 Juli 2009) secara jelas dan tegas telah mengatur konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan prilaku penyenggara dan pelaksana (ASN). Sanksi yang diatur dalam UU

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ini bagi ASN tidaklah ringan, selain pidana,untuk pelanggaran dan pelaksana pelayanan publik dapat diberhentikan sebagai ASN. Berikut ini adalah data jamaah haji Sekota Pekanbaru Tahun 2014 – 2018 pada tabel 1.

Tabel1 : Data Jamaah Haji Tahun 2014 – 2018

No	Tahun	Jumlah Jamaah
1	2014	2.456
2	2015	2.807
3	2016	2.562
4	2017	3.272
5	2018	3.407

Sumber : Data Olahan 2019

Peneliti memiliki asumsi bahwa suatu pelayanan yang bermutu dan berkualitas sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek, yaitu seberapa besar dukungan dari sumber daya manusia serta organisasinya, dan bagaimana proses tata pelaksanaannya dilakukan. Dalam proses pelaksanaan pelayanan inipun, peneliti melihat adanya beberapa kelemahan, seperti: kurangnya respon, baik respon terhadap keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat yang tidak jarang diabaikan; kurangnya koordinasi dari berbagai pihak pelaksana pelayanan yang kurang dalam berkordinasi; kurangnya tempat duduk bagi masyarakat yang datang, sering tidak hadirnya karyawan yang bertugas, dan masih rendahnya kualitas birokrasi dimana pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di bagian haji dan umrah. Sehingga peneliti mengambil judul **"Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di BagianHaji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru "**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru**.**

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan sumbangan pengetahuan, masukan serta evaluasi bagi seluruh elemen yang terlibat seperti pemerintah dalam penelitian ini khususnya dalam pendaftaran Haji dan Rekomendasi Umrah.
2. Kegunaan Teoritis Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bagian Haji dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Diharapkan juga dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang sehingga skripsi ini dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan, menambah dan melengkapi perbendaharaan.

E. Sistematika penulisan

BAB I **: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang: Latar Belakang Masalah; Perumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; Sistematika Penulisan.

BAB II **: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang Pelayanan; Pengertian Pelayanan; Faktor- Faktor Mempengaruh Pelayanan; Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam; Kepuasan; Pengertian Kepuasan; Strategi Kepuasan Pelanggan; Pengertian Haji dan Umrah;Rukun Haji; Rukun Umrah; Wajib Haji; Tinjauan Penelitian Terdahulu; variabel Penelitian; Variabel Operasional; Kerangka Konseptual dan Hipotesis.

BAB III **: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang jenis penelitian; Waktu dan tempat penelitian; Populasi dan Sempel; Subjek dan Objek Penelitian; Teknik Pengolaan Data dan Teknik Analisis Data.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV : **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menguraikan tentang tinjauan umum Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, deskripsi data, dan analisis data.

BAB V : **PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Pelayanan dan Kepuasan

1. Pengertian Pelayanan

Secara etimologi, layanan adalah perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Defenisi tersebut mengindentifikasikan bahwa jasa adalah suatu aktifitas. Aktifitas layanan yang tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan pemakai layanan. Meski ada nilai tambahan pada aktifitas tersebut. Kemudian penciptaan nilai bagi kepuasan pelanggan akan menjadi sebuah "Pekerjaan Rumah" bagi para pembisnis. (Zulkifli, Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol 1, 2018:3)

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realiti hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggung dan bersentuh dengan pelayanan publik yang diberikana oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Defenisi sederhana diberikan Ivancevich,dkk (1997:448) “pelayanan adalah Produk-produk yang tidak kasat mata (yang tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan”. Sedangkan Groonsoos (1990:27) menjelaskan pelayanan secara rinci, bahwa:” Pelayanan Adalah suatu Aktifitas Atau Serangkayan Aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi anatara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksutkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Rauf dan Munaf 2015:118-119)

Pelayanan dianggap sebagai suatu kegiatan yang menawarkan penjualan yang menyediakan keuntungan yang berharga (Bessom,1973) yang bisa diperjual belikan dan bahkan tidak dapat dihilangkan dalam Interaksi langsung antar manusia dan mesin secara fisisk yang menggunakan kepuasan pengguna. Hakekatnya pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan. (Suaedi dan Wardiyanto, 2010:69)

Pelayanan Publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun kemitraaan dengan swasta dan masyarakat berdasarkan jenis dan instensitas kebutuhan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Dalam arti yang luas, konsep pelayanan publik (*publik service*) identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik.

Menurut Undang Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atas rangkayan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagai setiapa warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

kebijakan Pelayanan Publik adalah suatu kebijakan yang di buat oleh pemerintah/negara yang di tunjukkan untuk kepentingan masyarakat. Didalam pelaksanaan pelayanan publik dibutuhkan sesuatu kebajikan atau pedoman pokok dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (Sutopo, 2001:10)

Pelayanan Publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan BUMN/BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.(Lilis dan Indra, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Vol 6,2013:16)

Menurut (Moenir, 2000:40) memperoleh pelayanan itu adalah hak, maka apabila tidak dipenuhi oleh orang atau kelompok orang yang berkewajiban memenuhi hak, ia perlu dan harus memperjuangkan, meskipun cara memperjuangkan tidak sama dengan hak yang lebih tinggi yaitu hak asasi misalnya hak mendapatkan kemerdekaan, mempertahankan diri dan lain sebagainya. Banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena:

a. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai) padahal orang yang menanggung hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.
b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi,sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih *(over lapping)* atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani
d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara menimal. Akibatnya pegawai tidak tenang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dalam bekerja,berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja.

e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan

f. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Pelayanan yang prima dapat tercipta dan terpelihara bila ada perubahan *mindset* dari aparatur pemerintah yang berfungsi melayani, yaitu dari *mindset* penguasa menjadi *mindset* pelayanan publik *(public servant*) Perubahan *mindset*ini harus diupayakan dan dipelihara secara terus-menerus melalui berbagai metode, pendidikan dan pelatihan penerepan manajemen mutu, dan lain-lain pada berbagai level pegawai.(Samodra, 2009:137)

Menurut Keputusan Menteri PAN No. 63 / KPR / M.PAN/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelaksanaan ketentuan peraturan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Selanjutnya menurut Wasistiono bahwa, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tugas pokok pemerintah yang terpenting. Oleh karena itu organisasi pemerintah sering disebut sebagai pelayanan masyarakat. Pelayanan yang prima haruslah menjadi komitmen dari organisasi birokrasi pemerintah. Komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah harus berada di pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang/masyarakat. Dalam melaksanakan aktivitas pelayanannya, maka pemerintah sangat membutuhkan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai, karena aparatur pemerintah sangat membutuhkan sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai, karena aparatur pemerintah berkewajiban melayani semua warga negara dengan pelakukan yang sama. (Safri, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Vol 5, 2012:145)

Jika kita merujuk kepada sistem manajemen pelayanan yang berorientasi pada pelayanan publik baru (*New Public Service*), lebih mengedepankan pendekatan *costomer service* yang lebih demokratis, namun tetap mementingkan kepuasan publik dengan prinsip:

1) *serve citizen no customers* (melayani warga masyarakat bukan pelanggan)
2) *seek the public interest* (mengutamakan kepentingan publik)
3) *value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara dari pada kewirausahaan)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4) *think strategically, act democratically* (berpikir strategis dan bertindak demokratis)
5) *Recognize that accountability is not simple* (menyadari akuntabilitas bukan suatu yang mudah)
6) *serve rather than steer* (melayani dari pada mengendalikan)
7) *value people not just productivity* (menghargai orang bukan hanya tingkat produktifitasnya semata). (Yusa, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Vol 3, 2010: 265)

Di Indonesia, konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. (Ratminto dan Atik, 2013:4)

Ukuran keberhasilan penyelenggaran pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. (Ratminto dan Atik, 2013: 28)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Lovelock dalam Supriyatno (2009:317) meyatakan bahwa; untuk menghasilkan suatu kualitas pelayanan publik dapat digambarkan sebagai diagram bunga yang mempunyai delapan kelopak *(the flower of service)*, dimulia dari *information, consultation, order taking, hospitaly, caretaking, exceprions, billing and payment.* Menurut Bukhori dan Djaslim dalam (Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah 2014:84) menyatakan setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) Ketanggapan *(Responsiveness)*
2) Kehandalan *(Realibility)*
3) Jaminan *(Assurance)*
4) Empati *(Empathy)*
5) Bukti Fisik *(Tangible)*

2. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas,melainkan berikanlah yang berkualitas kepada orang lain. Selain itu kita juga melakukan lemah lembut kepada orang lain. (Zulkifli, Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol 1, 2018:2)

Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan berlaku lemah lembut kepada sesama, (Q.S Ali Imran 159)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya*: maka disebabkan ramah dari alllah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekiranya kamu bersifat keras lagi berarti kasar, tentulah mereka menjaukan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad maka bertawak Allah kepada-Nya,(*Departemen Agama RI 2006).

Defenisi yang di sajikan oleh Parasuraman (dalam Fandi Tjiptono 2008:26) adalah sebagai berikut:

a. Kehandalan *(Realibility*)

Kemampuan perusahaan dalam menjanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Dalam Al-Qur'an juga di terangkan mengenai hal menepati janji yang telah disepakati yaitu dalam surah Al-Mu'minuun ayat 8:

وَٱلَّذِينَ هُمْ لِأَمَـٰنَـٰتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَٰعُونَ ﴿٨﴾

Artinya: *dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dengan janji-Nya,* (Departemen Agama RI 2006).

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (responsiveness) : Merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan informasi pelayanan dan pemecahan masalah pelayanan (Hamzah dan Purwati,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Journal of Economic, Business and Accounting, Vol 3, 2019:100). (Q.S Al-Maidah : 1)

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَوۡفُواْ بِٱلۡعُقُودِۚ أُحِلَّتۡ لَكُم بَهِيمَةُ ٱلۡأَنۡعَٰمِ إِلَّا مَا يُتۡلَىٰ عَلَيۡكُمۡ غَيۡرَ مُحِلِّي ٱلصَّيۡدِ وَأَنتُمۡ حُرُمٌۗ إِنَّ ٱللَّهَ يَحۡكُمُ مَا يُرِيدُ ١

Artinya*: hai orang-orang yang beriman penuhilah akad-akad itu,dihalalkan bagimu binantang-binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu, (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji, sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.* (Departemen Agama RI 2006)

c. Jaminan (*Assurance)*

Meliputi pengatahuan, kemampuan, pengamatan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilagkan sikap keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Berkenaan dengan hal ini, Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat: 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: *maka disebabkan ramah dari alllah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekiranya kamu bersifat keras lagi berarti kasar, tentulah mereka menjaukan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka,dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad maka bertawakAllah kepada-Nya.* (Departemen Agama RI 2006).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Empati *(Emphaty*)

Kemampuan dalam memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan konsumen secara efektif dan dalam memahami kebutuhan konsumen (Q.S An-Nahl:90)

إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Artinya: *sesungguhnya alllah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan,memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan dan memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pengajaran,*(Departemen Agama RI 2006).

e. Berwujud/nyata *(Tangibel)*

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan serana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai kaidah islam yang memenuhi aspek keramahtamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terimakasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah. (Sofyan 2011:74)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Motivasi Ikhlas Kunci Pelayanan Prima

Dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah disebutkan beberapa motivasi aktivitas seseorang. Sebagai manusia yang beragama seyogyanya lebih mengatahui dan dapat mengiplementasikan nilai-nilai religi yang luhur atau motivasi yang dapat dibenarkan sebagaimana dijelaskan oleh Mujib dan Mudzakir (2002:255) adalah:

a. Tidak Ada motivasi atau tendensi apapun dalam ibadah, hidup dan mati ini kecuali semata-mata karena Allah SWT. Sebagaimana firman Allah dalam Surah Al-An'am:162.

قُلۡ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحۡيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ ٱلۡعَٰلَمِينَ ١٦٢

Artinya:Katakanlah: Sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.

b. Semata-mata Ikhlas karena Allah, sebab hal itu merupakan bentuk beragama yang benar. Firman Allah dalam Surah Al-Bayyinah:5.

وَمَآ أُمِرُوٓاْ إِلَّا لِيَعۡبُدُواْ ٱللَّهَ مُخۡلِصِينَ لَهُ ٱلدِّينَ حُنَفَآءَ وَيُقِيمُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤۡتُواْ ٱلزَّكَوٰةَۚ وَذَٰلِكَ دِينُ ٱلۡقَيِّمَةِ ٥

Artinya: Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus, dan supaya mereka mendirikan shalat dan menunaikan zakat; dan yang demikian Itulah agama yang lurus.

c. Untuk mencipai kebaikan dan kebahagiaan hidup didunia dan di akhirat dan terhindar dari siksaan api neraka. Sebagaimana Firman Allah dalam Surah Al-Baqarah:201.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

وَمِنۡهُم مَّن يَقُولُ رَبَّنَآ ءَاتِنَا فِي ٱلدُّنۡيَا حَسَنَةٗ وَفِي ٱلۡأٓخِرَةِ حَسَنَةٗ وَقِنَا عَذَابَ ٱلنَّارِ ٢٠١

Artinya: *Dan di antara mereka ada orang yang berdoa: "Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka.*

d. Untuk mencapai keberuntungan di akhirat, sebab dengan mencari keberuntungan akhirat ini agar mendapat keberuntungan dunia maka akhiratnya tidak didapatkan apapun darinya. Firman Allah dalam surah Asy-Syura:20.

مَن كَانَ يُرِيدُ حَرۡثَ ٱلۡأٓخِرَةِ نَزِدۡ لَهُۥ فِي حَرۡثِهِۦۖ وَمَن كَانَ يُرِيدُ حَرۡثَ ٱلدُّنۡيَا نُؤۡتِهِۦ مِنۡهَا وَمَا لَهُۥ فِي ٱلۡأٓخِرَةِ مِن نَّصِيبٍ ٢٠

Artinya: *Barang siapa yang menghendaki keuntungan di akhirat akan kami tambah keuntungan itu baginya dan barang siapa yang menghendaki keuntungan di dunia kami berikan kepadanya sebagian dari keuntungan dunia dan tidak ada baginya suatu bahagianpun di akhirat.*

Kaitanya dengan pelayanan prima, seberapa kuat tujuan yang ingin dicapai, motovasi dan usahalah yang selanjutnya menentukan. Sebuah kontak mental dalam diri yang memuat keteguhan dan komitmen yang akan menolong untuk bergerak dengan pelayanan prima untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi iklas ibadah akan mudah digerakkan apabila dalam alam kognitif dan efektif mampu membayangkan, memahami secara jelas dalama menghadirkan visi, misi, dan tujuan penting tersebut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Agama merujuk kepada amalan yang merangkum cara hidup. Setiap amalan akan dianggap amalan agama atau di anggap sebagai tanggung jawab agama dan tanggung jawab kepada tuhan. Oleh kerna itu amalan yang dilakukan akan mempunyai nilai kerohanian. Biasanya dalam amalan agama, nilai kebendaan tidak terpisah dari nilai kerohanian. .(Boy, Jurnal Al-Hikmah, Vol 8, 2011:44)

4. Pengertian Kepuasan

Dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan di berikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Dalam era-globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semuda mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan. (Lupiyoadi dan Hamdani, 2012:192)

Rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.(Syafiie, 2016:116)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Banyaknya manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, faktor utama menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Apabila di tinjau lebih lanjut kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Minsalnya melakukan penelitian dengan metode fokus dan konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam memperbaiki proses pelayanan. Yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, prilaku,kemampuan, dan pengatahuan dari sumber-sumber daya manusia yang ada.
c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem saran dan kritik. (Lupiyadi dan Hamdani, 2012:192)

Rasa kepuasan masyarakat dalam menerima hasil pelayanan publik terasa semakin jauh dari harapan dengan banyaknya permasalahan-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

permasalahan dalam proses pelayanan publik yang diterima dan di rasakan oleh masyarakat tersebut, baik permasalahan dari sisi prosedur, persyaratan, waktu, dan bahkan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, dan permasalahan pelayanan publik tersebut seakan menjadi masalah umum dalam pelayanan publik di Indonesia. Bahkan bukan kepuasan yang keluar dari mulut masyarakat sebagai unsur yang dilayani akan tetapi berbagai keluhan dan sumpah serapah yang lebih dominan muncul kepermukaan dalam menanggapi hasil pelayanan publik yang di terima masyarakat. (Maulidiah, 2014:130)

Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima dari suatu pengelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unsur institusi birokrasi pemerintah, maka merupakan suatu bentuk dari perbandingan antara proses penyelenggara pelayanan publik yang diterima oleh unsur masyarakat dari unsur instansi birokrasi pemerintah dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, sehingga tingkat kualitas dari proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur institusi birokrasi pemerintah sangat menentukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dalam menerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah tersebut. (Maulidiah, 2014:131)

5. Strategi Kepuasan Pelanggan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata strategi mempunyai beberapa makna, yaitu ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

bangsa-bangsa, ilmu dan seni memimpin bala tentara untuk menghadapi musuh dalam perang dalam kondisi yang menguntungkan, rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. (Zulkifli, Jurnal Keilmuan Keislaman, Vol 12, 2015:165)

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:

a. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing,* yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan tidak berakhir setelah menjualan selesai.

b. Strategi *superior customer service*, yaitu pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

c. Strategi *unconditional guarantees* strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja persahaaan. Selain itu juga akan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

meningkatkan motovasi para kariyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

d. Strategi penanganan keluhan yang efisien penanganan kelihan memberikan peluang untuk merubah seseorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi pelanggan yang abadi). Proses penanganan keluhan yang efektif di mulai dari identifiksi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat vatal, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya.

e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan ,meliputi beberapa upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, dan publik relations kepada pihak manjemen dan kariawan memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan (yang penilainnya bisa didasarkan pada suvei pelanggan) kedalam sistem penilaian prestasi kariawan, dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.(Tjiptono, 2008:45)

6. Demensi Kepuasan Pelanggan

Mengidentifikasi demensi-demensi kunci kepuasan pelanggan dan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasarkan intem spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf. Meminta

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item spesifik serta menentukan demensi-demensi yang paling penting dalam penilaian kepuasan pelanggan keseluruhan.

Beberapa demensi mutu untuk bidang pendukung staf dan defenisinya yang di sajikan oleh Kennedy dan Young (dalam J.Supranto 2011:14) adalah sebagai berikut:

a. Keberadaan pendukung (*availability of support*)

   Yaitu tingkatan untuk mana pelanggan dapat kontak dengan pemberi jasa.

b. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*)

   Tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanngan.

c. Ketepatan waktu pendukung (*time liness of support*)

   Tingkatan untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.

d. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*)

   Tingkatan untuk mana seluruh pekerjaan selesai.

e. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support)*

   Tingkatan untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama pekerja dengan pelanggan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Pengertian Haji dan Umrah

1. Pengertian Haji

Secara lughawi (bahasa), haji berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Menurut etimologi Bahasa Arab kata haji mempunyai arti *qashd*, yakni tujuan, maksut, dan menyengaja. Menurut istilah syara' haji ialah berkunjung kebaitullah untuk melakukan beberapa amalan thawaf, sa'i, dan wukuf diarafah serta amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap rida-Nya.

Yang termasuk tempat-tempat tertentu dalam defenisi diatas, selain ka'bah dan mas'a (tempat sa'i), juga Arafah, Muzdalifah, dan Minah. Yang dimaksut dengan waktu tertentu (*asyburu ma'lumat*) ialah bulan-bulan haji yang dimulai dari syawal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah. Adapun amal Ibadah tertentu ialah thawf, sa'i, wukuf, mabit di Muzdalifah, melontar jumrah. Mabit di mina, dan lain-lain.

2. Pengertian Umrah

Umrah ialah berkunjung ke baitullah untuk melakukan tawaf, sa'i, dan cukur demi mengharap ridho Allah SWT dan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu, kapan saja.(Arifin, 2009:6)

Hukum Umrah adalah fardu'ain atas tiap-tiap orang laki-laki atau perempuan sekali seumur hidup, seperti haji.

Firman Allah SWT:

وَاَتِمُواْ الْحَجَ وَالْعُمْرَةَ لله

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Artinya:"*Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah*". (Al-Baqarah:196)

Sabda Rasulullah SAW

عَنْ عاَئِشَةَ قَالَتْ يَارَسُوْلَ اللّٰهِ هَلْ عَلَى النِّسَاءِ مِنْ جِهاَدٍ؟ قاَلَ نَعَمْ عَلَيْهِنَّ جِهاَدٌ لاَقِتاَلَ فِيْهِ الْحَجُّ وَالْعُمْرَةُ . رواه أحمد وابن ماجه

Artinya*: "Dari aisyah, ia bertanya kepada Rasulullah SAW. "adakah wajib atas perempuan berjihad?" jawab beliau, "ya, tetapi jihat mereka bukan perperangan, melainkan mengerjakan haji dan umrah*"(Riwayat Ahmad dan Ibnu Majah).

3. Rukun Haji

Rukun haji adalah rangkayan amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain walaupun dengan dam. Jika rukun haji ditinggalkan maka tidak sah haji-nya, diantara rukun haji sebagai berikut:

a) Ihram (berniat mulai mengerjakan haji).
b) Wukuf di Arafah (hadir di padang arafah pada waktu yang ditentukan, yaitu mulai dari tergelincir matahari (waktu Zuhur) tanggal 9 bulan haji sampai terbit fajar tanggal 10 bulan haji, artinya orang yang sedang mengerjakan haji itu wajib berada di padang arafah pada waktu tersebut).
c) Thawaf Ifadhah (Berkeliling Ka'bah).
d) Sa'i (berlari- lari kecil antara bukit safa dan marwah).
e) Bercukur (mencukur atau menggunting rambut, sekurang-kurangnya menghilangkan 3 helai rambut).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

f) Tertip (menertipkan rukun-rukun itu).

4. Rukun Umrah

Rangkayan kegiatan yang apabila ditinggalkan tidak sah ibadahnya, diantara rukun umrah antara lain sebagai berikut:

a) Ihram (berniat mulai mengerjakan umrah)

b) Thawaf umrah (Berkeliling Ka'bah).

c) Sa'i (berlari- lari kecil antara bukit safa dan marwah).

d) Bercukur (mencukur atau menggunting rambut, sekurang-kurangnya menghilangkan 3 helai rambut).

e) Tertip(menertipkan rukun-rukun itu). (Arifin, 2009:22).

5. Wajib Haji dan Umrah

Rangkayan amalan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji namun bila tidak dikerjakan karena udzur syar'i **sah** hajinya aka tetapi membayar dam. Dan menurut bahasa artinya darah, sedangkan menurut istilah adalah mengalirnya darah (menyembelih ternak kambing, unta atau sapi, ditanah haram dalam rangka memenuhi ketentuan manasik)

1. Wajib haji

a) Niat ihram dari miqad

b) Mabit di muzdalifah

c) Mabit di mina

d) Melontar jumrah

e) Thawaf Wada'

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

f) Tidak berbuat yang diharamkan dalam berhaji

2. Wajib Umrah

a) Niat ihram dari miqad

b) Tidak berbuat yang diharamkan dalam ber-Umrah (Arifin, 2009:25)

C. Penelitian Relevan

Langkah ini detempuh agar penelitian ini berfokus dan tidak mengulang penelitian-penelitian yang sudah ada. Penulis menemukan penelitian Roslena (2016) yang berjudul *"Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas"*peneliti ini menunjukkan bahwa penagaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (persero) syariah unit tanah merah cabang pegadaian soebrantas, persamaannya adalah penelitian ini menerangkan tentang pelayanan dan kepuasan sedangkan penelitian penulis juga menerangkan tentang pelayanan dan kepuasan. perbedaannya adalah peneliti ini dilakukan di PT. Pegadaian (persero) syariah unit tanah merah cabang pegadaian Soebrantas. Sedangkan penelitian penulis dilakukan di bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Sedangkan Khoirul Homsi (2018) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru*". Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengatahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru. Sedangkan tujuan penelitian penulis hanya ingin

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengatahui tingkat kepusana masyarakat terhadap pelayanan dibagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dan adapun perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian tersebut yang mana penelituan tersebut berlokasi di BMT Al-Ittihad, sedangkan penelitian yang penulis lakukan berlokasi di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Sedangkan Zulfi Ahaditiya Arif Nugraheni (2015) dengan judul *"Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang"*. Penelitian ini menunjukkan bahwa analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Persamaan penelitian ini sama penelitian penulis adalah sama-sama membahas tentang pelayan dibidang pemerintahan. Perbedaannya adalah peneliti ini dilakukan di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang, sedangkan penelitian penulis dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

D. Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian ini ialah:

1. Variabel *independent* (bebas) adalah pelayanan (X)
2. Variabel *dependent* (terikat) adalah kepuasan masyarakat (Y)

E. Konsep Operasional

Berdasarkan teori diatas dapat dibuat konsep operasional sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 2 : Variabel Operasional

Konsep	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Variabel Bebas(X) Kualitas Pelayanan (Teori Parasuraman)	Kehandalan (*Reliability*)	a. Kemampuan memberikan pelayanan secara akurat b. Kemampuan memberikan pelayanan secara sopan dan ramah	1-2
	Daya Tanggap *(Responsiveness)*	a. Kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan b. Kesediaan menyampaikan pelayanan secara cepat	3-4
	Jaminan *(Assurance)*	a. Kemampuan mencakup pengatahuan, kompetensi terhadap pelayanan yang diberikan b. Kemampuan menimbulkan rasa aman (bebas dari bahaya dan resiko)	5-6
	Empati *(Empathy)*	a. Meminta maaf atas kesalahan layanan b. Kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik	7-8
	Berwujud *(Tangible)*	a. Penampilan fasilitas fisik b. Penampilan berbusana muslim	9-10
	Ibadah	a. Kerja sebagai ibadah	11
	Ikhlas	a. Ikhlas bekerja sebagai tanggung jawab	12
	Kebaikan dunia dan	b. Bekerja untuk	13

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	akhirat	mencapai kebaikan dunia dan akhirat	
	Keberuntungan	c. Bekerja untuk meraih keberuntungan dunia dan akhirat	14
Variabel Terikat Demensi Kepuasan (Y)	*Availability Support* (Keberadaan Pendukung)	a. Pegawai memberikan bantuan saat dibutuhkat masyarakat b. Pegawai selalu berada ditempat kerja ketika dibutuhkan	15-16
	Responsiveness of Support(Ketanggapan Pendukung)	a. Pegawai cepat dalam membantu masyarakat b. Pegawai cepat memberi pertolongan ketika dibutuhkan	17-18
	Timeliness of Support (Ketepatan Waktu Pendukung)	a. Dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai janji yang telah disetujui b. Menepati batas waktu yang ditentukan masyarakat	19-20
	Completeness of Support (Penyelesaian Pendukung)	a. Pegawai memberikan jaminan pekerjaan dapat diselesaikan b. Pegawai dapat menyelesaikan apa yang mereka katakan	21-22
	Pleasantness of Support (kesenangan Pendukung)	a. Pegawai profesional dalam bekerja b. Pegawai memperlakukan masyarakat dengan baik	23-24

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

F. Kerangka Konseptual

sedangkan kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1 : Kerangka Konseptual

Sumber Data Olahan 2019

Gambar di atas menunjukkan bahwa pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

G. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan teori-teori yang ada maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis. Hipotesisnya adalah diduga terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Ha: Ada hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Ho: Tidak ada hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian lapangan ialah penelitian yang dilakukan dengan jalan mendatangi lokasi atau tempat penelitian, minsalnya perusahaan, rumah tangga, sawah-sawah atau tempat lainnya. Jadi usaha pengumpulan data primer dilakukan langsung dengan menemui para responden dengan melakukan penyebaran koesioner, wawancara, maupun pengamatan (observasi). penelitian ini akan berlangsung dibagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. (Silaen dan Widiyono, 2013:17).Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian

kausalitas, yaitu jenis penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. (Sanusi, 2014:14-15).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu pada Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaruyang terletak di Jl. Rambutan No.1 Simpang Arifin Ahmad, Pekanbaru-Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus hingga bulan November 2019, yaitu selama empat bulan.

Tabel 3: Jenis dan Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Penelitian																
2.	Pengumpulan Data Penelitian																
3.	Pengolahan dan Analisis Data Penelitian																
4.	Penulisan Laporan Penelitian																

Sumber: Data Olahan,2019

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. Dalam prakteknya, seorang peneliti yang melakukan penelitian terhadap keseluruhan kumpulan populasi (Sanusi, 2014:87)

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah jumlah masyarakat yang datang pada Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang kurang lebih sebanyak 1000 orang. Ketidak akuratan jumlah tamu disebabkan karena ada masyarakat tidak mengisi buku tamu ketika berkunjung.

2. Sampel

Dari jumlah populasi di atas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel responden dari populasi penelitian maka digunakan ketentuan dalam menentukan ukuran sampel berdasarkan pendapat Slovin dengan rumusan sebagai berikut (Sanusi, 2014:101).

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

$$n = \frac{1.000}{1 + 1000\ \ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1000}{1+10}$$

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

n = 90,90

n = 91

Keterangan:

n = UkuranSampel

N = UkuranPopulasi

E= Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau di inginkan.

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya dibulatkan sebanyak 91 masyarakat. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *incidental sampling,* teknik *sampling* ini adalah teknik yang paling diragukan akan menghasilkan sampel yang representatif, hal ini desebabkan oleh sifat "kebetulan" dalam menentukan sampel (bungin, 2013:120)

D. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan sebagai objeknya adalah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meminta masyarakat untuk mengisi angket.

b. Data Sekunder

Data Sekunder ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2010:19)

Dalam penelitian ini, data-data yang diambil adalah laporan pertanggung jawaban yang disusun oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Angket

Angket yaitu penulis menyebarkan daftar pertanyaan guna mempermudah didalam pelaksanaan pengumpulan data (Skala *Likert*)

b. Wawancara

Wawancara, yaitu mengumpulkan data dan mengadakan wawancara secara langsung di lapangan terhadap beberapa orang di lingkungan Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa cacatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat agenda dan sebagainya.

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pengolahan data secara umum dilaksanakan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*) (Bungin, 2013: 174-178)

a. *Editing*(Memeriksa)

Editing data adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang yelah masuk tidak memenuhi syarat atau didak dibutuhkan.

b. *Coding*(Pemberian Identitas)

Codeting adalah kegiatan pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yang termasuk kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang di buat dalam bentuk angka-angka atau huruf untuk membedakan antara data atau identitas data yang akan dianalisis.

c. *Tabulasi*(Pembeberan)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabulasi adalah proses penempatan data kedalam bentuk table yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis. Table-tabel yang dibuat sebaiknya mampu meringkas agar memudahkan dalam proses analisis data. (Siregar, 2012:86-88)

2. Teknik analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisis secara statistik guna melakukan uji penelitian terhadap data-data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Karena angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala lima alternatif, maka terlebih dahulu data kuesioner yang sudah berhasil dikumpulkan akan dilakukan pengujian terlebih dahulu. Pengukuran variabel menggunakan skala *Likert*, secara alternatif adalah sebagai berikut:

Tabel 4: AlternatifPilihanJawaban

Kriteriajawaban	Skor
SangatSetuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
TidakSetuju (TS)	2
SangatTidakSetuju (STS)	1

Sumber: Riduwan, (2014: 39)

a. Uji Instrumen

Instrumen penelitian ini adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu (Sanusi, 2014:67)

1. Uji Validitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur/diinginkan (Sanusi, 2014:76)

Metode uji validitas dengan cara mengkorelasikanmasing-masing skor *item*. Skor *item* adalah penjumlahan dari keseluruhan *item*. Jika nilai korelasi r hitung lebih besar dari pada r tabel maka *item* kuesioner dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari pada r tabel atau nilai korelasi negatif maka *item* tidak valid r dalam tabel α = 5% (Prayitno, 2016:53)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menujukan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik.Untuk melihat tingkat reliabilitas data SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas, jika *Cronbach Alpha* (G) > 0,6 maka reliabilitas pertanyaan bisa di terima (Ridwan dan Sunarto, 2009:384).

G. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus di penuhi pada analisis yang berbasis *Ordinary Least Aquare* (OLS).Dalam analisis regresi linier sederhana uji asumsi klasik terdiri atas :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Uji Normalitas

   Uji normalitas digunakan untuk mengatahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikan) > 0,05

2. Uji Autokorelasi

   Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan autokorelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi, persyaratan yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam metode regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin Watson (Uji DW), dengan ketentuan sebagai berikut:

   a) Angka Durbin Watson dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
   b) Angka Durbin Watson diantara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi.
   c) Angka Durbin Watson diatas 2 berarti ada autokorelasi negatif.

3. Uji Heteroskedastisitas

   Uji heteroskedastisitas adalaha keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lain dengan cara uji Spearman's rho, uji Park, uji Glejser, dan dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. (Prayetno 2010:74)

H. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ada empat yaitu:

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah secara linier atau variabel bebas atau independen (X) dengan variabel terikat atau dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk:

a. Untuk memprediksi nilai variabel independen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.
b. Untuk mengatahui arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah positif atau negatif. Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut

$$Y = a + bX$$

Keterangan

X = Pelayanan

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta

b = Kofisien Regresi

2. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui masing-masing pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Sanusi, 2014:134). Langkah-langkahnya adalah:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Merumuskan hipotesis
2. Menghitung nilai t
3. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}
4. Mengambil keputusan

Untuk mengambil kesimpulan digunakan kriteria penulisan yaitu nilai t yang diperoleh dibandingkan dengan nilai t_{hitung}, bila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

3. Koefisien Korelasi

Menurut Usman dan Purnomo (2008: 197-200), korelasi adalah istilah statistik yang menyatakan derajat hubungan linear antara dua variabel atau lebih. Untuk memberikan nilai koefisien korelasi dapatdilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5: Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20- 0,399	Rendah
0,40- 0,599	Sedang
0,60- 0,799	Kuat
0,80- 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan, 2014 : 81

4. Koefisien Determinasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Koefisien deteminasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel (X) terhadap variabel (Y). (Riduwan dan Engkos,2007:220).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Tinjauan Umum Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kota PekanBaru

Pada awalnya ada 3 (tiga) Kantor Perwakilan pemerintahan yang mengurusi bidang keagamaan di Kotamadya Pekanbaru yakni:

1. Kantor Inspeksi Pendidikan Agama Islam Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor bernama M. Yahya yang beralamat di jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Pekanbaru.

2. Kantor Penerangan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor H. Sawir Abdullah, BA yang beralamat di jalan Diponegoro Pekanbaru
3. Kantor Urusan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor Baharuddin Yusuf yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.

Terbitnya Keputusan Menteri Agama Repoplik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Depertemen Agama, maka dari situlah Kantor Perwakilan Depertemen Agama diseluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Depertemen Agama termasuk di kota Pekanbaru dan diikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam, serta adanya penambahan unit kerja Seksi Perguruan Agama Islam dan sub bagian Tata Usaha yang Menangani bidang adminitrasi dan kepegawaian.

Kantor Depertemen Agama Kotamadya Pekanbaru pertama kali dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) dan beralamat di jalan Jenderal Sudirman simpang jalan Kartini (Gedung KUA Kecamatan Pekanbaru Kota Sekarang) selama lebih kurang 2 (dua) tahun.

Pada tahun 1976-1982 Kantor Depertemen Agama Kotamadya Pekanbaru di Kepalai oleh Arsyad Yatim, BA dengan 5 Seksi:

a. Seksi Pendidikan Agama Islam
b. Seksi Perguruan Agama Islam
c. Penerangan Agama Islam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Urusan Agama Islam

e. Penyelenggaraan haji

Selanjutnya pada tahun 1982-1987 Bakhri K menjabat sebagai Kepala Kantor Depertemen Agama Kotamadya Pekanbaru dengan membuat Visi dan Misi Depertemen Agama Kotamadya Pekanbaru dan membentuk Koperasi di kantor Depertemen Agama Kotamadya Pekanbaru.

Kepala Kantor Depertemen Agama Kotamadya Pekanbaru dilanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA pada tahun 1987-1992 dan dilanjutkan oleh Drs. H. Ramli Khatib dengan masa periode 1992-1998. Dimasa kepemimpinan Drs. H.Ramli Khatib, Kantor Depertemen Agama Kotamadya Pekanbaru terjadi perubahan diantaranya:

1) Kembalinya Urusan Haji ke Depertemen Agama Kota madya Pekanbaru
2) Berobahnya nama Penyelenggara Haji menjadi Seksi Haji dan Umrah

Tahun 1998-2003 Kantor Depertemen Agama Kota Pekanbaru dipimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si. pada tahun 2003 -2006 dipimpin oleh Drs. H. Bilhaya Athar. Selanjutnya tahun 2006-2011 dipimpin oleh Drs. H. Tarmizi, MA. Pada masa kepemimpinan Drs. H. Tarmizi, MA Kantor Depertemen Agama yang semula beralamat di jalan Jenderal Sudirman pindah ke gedung baru di jalan Arifin Ahmad Simpang Rambutan No.1 Kantor baru tersebut berdiri di atas tanah hak pakai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

milik Pemda Kota Pekanbaru dan diresmikan langsung oleh Bapak Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada Tanggal 26 Juni 2008.

Selanjutnya dipimpin oleh Drs. H Edwar S. Umar, M.Ag pada tahun 2011 sampai sekarang. Dimana terjadi struktur organisasi menjadi tujuh Kepala Seksi/Penyelenggara sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Organisasi Vartikal Kementerian Agama:

a) Seksi Pendidikan Madrasah
b) Seksi Pendidikan Agama Islam
c) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
d) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
e) Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren
f) Penyelenggara Syariah
g) Penyelenggara Kristen

Kepala Kantor Kemenag Kota Pekanbaru dipimpin oleh Drs. H. Edwar S Umar, M.A yang beralamat di Jl. Rambutan No.1 Simpang Arifin Ahmad, Pekanbaru. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kantor Kementerian Agama dibawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang berada dijantung Ibu Kota Provinsi Riau, maka potret dan performancenya menjadi tolak ukur bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki 497 orang pegawai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Adapun dari golongan IV terdiri dari 71 orang pegawai negeri sipil, diantaranya:

a. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota pekanbaru terdiri 5 orang
b. Pegawai yang Pengawas di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru terdiri dari 20 orang
c. Pegawai yang Penyuluh di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru terdiri dari 4 orang.
d. Pegawai yang Penghulu di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru terdiri dari 1 orang
e. Pegawai yang Guru di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru terdiri dari 41 orang.

Jadi total semua pegawai yang bergolongan IV/a dan IV/b yaitu 71 orang pegawai.

2. Perubahan Nama Depertemen Agama Menjadi Kementerian Agama

Berdasarkan Peraturan Presiden Repuplik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Agama, serta berdasarkan Keputusan Menteri Agama menjadi Kementerian Agama, maka terhitung sejak tanggal 03 Desember 2009 Depertemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama. Lebih dari itu bukan hanya nama Kementerian Agama pusat saja yang berubah tetapi diikuti oleh semua Kantor Wilayah di Provinsi dan Kantor Kabupaten/Kota, termasuk di Kota Pekanbaru yakni Kantor Depertemen Agama Kota Pekanbaru

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dengan demikian perubahan tersebut menyebabkan segala penggunaan atribut seperti logo, lencana, kop surat, stempel, Papan nama dan lainya menunjuk kepada Kementerian Agama yang menggunakan penyebutan Depertemen agama harus disesuaikan menjadi Kementerian Agama.

3. Tugas Pokok Dan Fungsi Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kemenag Kota Pekanbaru sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, adalah merupakan instansi vertical Kementerian Agama berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Oleh karena itu, maka tugas pokoknya adalah melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas,

Kemenag Kota Pekanbaru mempunyai fungsi sebagai berikut:

1) Merumuskan Visi dan Misi serta kebijakan tekhnis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kota Pekanbaru.
2) Melakukan pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu serta Buddha sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan.
4) Pelayanan dan bimbingan di bidang kerukunan ummat beragama.
5) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
6) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Departemen Agama di Kota Pekanbaru.

4. Visi Dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan Visi dan Misi.

Visi

adalah terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang Agamis.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Kantor kemenag Kota Pekanbaru telah telah menetapkan

Misi,

a. Meningkatkan kualitas bimbingan dan pelayanan
b. Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragam
c. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Memperkokoh kerukunan umat beragama

e. Mewujudkan aparatur yang professional dan memiliki intergritas

Adapun di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki Tema

Kerja, Moto Kerja, dan Sifat Kerja yaitu:

Tema kerja : *"Ciptakan Pelayanan Yang Prima"*

Moto Kerja : *"Profesional, Berwibawa dan Agamis"*

Sifat Kerja : *"Cepat, Akurat dan Peduli*

5. Wilayah

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Provinsi Riau, saat ini memiliki 12 Kecamatan. Dengan demikian maka terdapat 12 (dua belas) Kepala Kantor UrusanAgama (KUA) Kecamatan. KUA Kecamatan tersebut adalah KUA Pekanbaru Kota, Sail, Senapelan, Lima Puluh, Sukajadi, Tampan, Bukit Raya, Rumbai, Rumbaim Pesisir, Tenayan Raya, Marpoyan Damai dan Payung Sekaki. Selain itu di KotaPekanbaru terdapat 8 Madrasah Negeri, 75 Madrasah Swasta dan terakreditasi sebanyak 38 Madrasah. Adapun rinciannya, RA swasta 31 buah, 3 MIN, 12 MIS, 3MTSN, 21 MTS, 2 Man dan 11 MAS.

6. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru diantaranya :

1. Kepala Kemenag : Drs. H. Edwar S. Umar, MA
2. Kepala Sub TU : Drs. H. Dahlan, MA

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah : Drs. H. Dahlan, M.Pd
4. Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam : Drs. H. Rialis, M.Pd
5. Kepala Seksi Haji Dan Umroh : Drs. H. Darwison
6. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam : Drs. H. Zulkifli R, MA
7. Kepala Seksi Pekapontren : Drs. H. Damhir
8. Kepala Penyelenggara Syariah : Haryati, SE, M.Sy.Ak
9. Kepala Penyelenggara Kristen : Permina Manalu, S.A

B. Deskripsi Data

1. Identitas Responden

Identitas responden dalam kegiatan penelitian sangat penting untuk mengatahui jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan yang dijadikan sampel. Identitas responden nntinya akan menjadi pedoman dalam pemgambilan kesimpulan hasil penelitian berdasarkan apa yang ada di angket diidentifikasikan karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan pekerjaan penghasilan dari responden masyarakat yang datang ke bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dapat di jelskan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 6: Jenis Kelamin Responden Masyarakat

Jenis Kelamin	Orang	Persentase
Perempuan	40	43,95%
Laki-laki	51	56,04%
Jumlah	91	100%

Sumber Data Olahan,2019

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari tabel di atas diketahui bahwa yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu berjumlah 51 orang atau sebesar 56,04%.

b. Umur

Tabel 7 : Umur Responden Masyarakat

Umur	Orang	Persentase
<17 Tahun	4	4,39%
17-29 Tahun	26	28,57%
30-39 Tahun	27	29,67%
40-49 Tahun	21	23,07%
>50 Tahun	13	14,28%
Jumlah	91	100%

Sumber: Data Olahan 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat lebih banyak berumur 30-39 tahun yaitu berjumlah 27 orang atau 29,67%.

c. Pendidikan

Tabel 8: Pendidikan Responden Masyarakat

Pendidikan	Orang	Persentase
Belum/tidak sekolah	-	-
SD/MI	3	3,29%
SMP/MTS	6	6,59%
SMA/SMK/MA	35	38,46%
Akademi/Diploma	11	12,08%
Sarjana	30	31,86%
Pasca Serjana	6	6,59%
Jumlah	91	100%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sumber: Data Olahan 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden pada tingkat SMA/SMK/MA memiliki tingkat terbanyak, yaitu 35 orang atau 38,46%.

d. Pekerjaan

Tabel 9 : Pekerjaan Responden Masyarakat

Pekerjaan	Orang	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	13	14,28%
Karyawan	7	7,69%
Wiraswasta	22	24,17%
PNS	13	14,28%
Karyawan BUMN/BUMD	9	9,89%
TNI/Polri	2	2,19%
Lain-lain	25	27,47%
Jumlah	91	100%

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa Lain-lain yang paling banyak yaitu berjumlah 25 orang atau sebesar 27,47%.

e. Penghasilan

Tabel 10 : Penghasilan Responden Masyarakat Kota Pekanbaru

Penghasilan	Orang	Persentase
<Rp 2.762.000	38	41,75%
Rp2.762.000- Rp5.000.000	30	32,96%
Rp5.000.000-Rp10.000.000	23	25,27%
>Rp10.000.000	-	-
Jumlah	91	100%

Sumber: Data Olahan 2018

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak terdapat pada penghasilan <Rp2.762.000 yaitu sebesar 38 atau 41,75%.

C. Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Corrected Item Total Correlation* dengan taraf signifikan 5% (α=0,05) artinya suatu *item* dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Tabel 11: Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	*Corrected Item-Total Correlation* (r Hitung)	r tabel α=0,05	Keterangan Hasil
X	Item 1	0.568	0.204	Valid
	Item 2	0.603	0.204	Valid
	Item 3	0.653	0.204	Valid
	Item 4	0.708	0.204	Valid
	Item 5	0.677	0.204	Valid
	Item 6	0.757	0.204	Valid
	Item 7	0.785	0.204	Valid
	Item 8	0.627	0.204	Valid
	Item 9	0.591	0.204	Valid

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	Item 10	0.635	0.204	Valid
	Item 11	0.637	0.204	Valid
	Item 12	0.616	0.204	Valid
	Item 13	0.677	0.204	Valid
	Item 14	0.715	0.204	Valid
Y	Item 15	0.681	0.204	Valid
	Item 16	0.755	0.204	Valid
	Item 17	0.656	0.204	Valid
	Item 18	0.718	0.204	Valid
	Item 19	0.745	0.204	Valid
	Item 20	0.727	0.204	Valid
	Item 21	0.687	0.204	Valid
	Item 22	0.602	0.204	Valid
	Item 23	0.690	0.204	Valid
	Item 24	0.623	0.204	Valid

Sumber: Data

Olahan SPSS Versi 23.0

Jika r hitung > r tabel maka item-item pernyataan dinyatakan valid Dan jika r hitung < r tabel maka item-item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Diketahui nilai r tabel (distribusi r tabel) dengan jumlah sampel sebanyak 91 dan dengan taraf signifikansi 5% (0,05) yaitu sebesar 0,204 (lihat tabel r*product-moment*) dan nilai ini dibandingkan dengan nilai r hitung. Nilai r hitung dalam uji ini dalah pada kolom *Corrected*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Item-Total Correlation. Dan dari tabel di atas menunjukkan bahwa butir pernyataan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel. Sehingga seluruh item-item variabel dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan teknik *Cronbach's Alpha* dimana instrument dapat dikatakan handal atau reliabilitas bila memiliki koefisien kehandalan sebesar >0,6 . Reliabilitas ini akan dilakukan pada butir-butir pernyataan yang telah memiliki kevalidan pada uji validitas sebelumnya. Dan jumlah butir pernyataan yang dapat diuji pada uji reliabilitas sebelumnya. Dan jumlah butir pernyataan yang dapat diuji pada uji reliabilitas ini sebanyak 24 butir. Dimana hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	*Cronbach Alpha if Item Deleted*	*Cronbach's Alpha*	Keterangan Hasil
X	Item 1	0.946	0.6	Reliabel
	Item 2	0.946	0.6	Reliabel
	Item 3	0.945	0.6	Reliabel
	Item 4	0.944	0.6	Reliabel
	Item 5	0.945	0.6	Reliabel
	Item 6	0.944	0.6	Reliabel
	Item 7	0.943	0.6	Reliabel
	Item 8	0.945	0.6	Reliabel

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	Item 9	0.946	0.6	Reliabel
	Item 10	0.945	0.6	Reliabel
S	Item 11	0.945	0.6	Reliabel
u	Item 12	0.945	0.6	Reliabel
m	Item 13	0.945	0.6	Reliabel
b	Item 14	0.944	0.6	Reliabel
e **Y**	Item 15	0.945	0.6	Reliabel
r	Item 16	0.944	0.6	Reliabel
:	Item 17	0.945	0.6	Reliabel
	Item 18	0.944	0.6	Reliabel
	Item 19	0.944	0.6	Reliabel
D	Item 20	0.944	0.6	Reliabel
a	Item 21	0.945	0.6	Reliabel
t	Item 22	0.946	0.6	Reliabel
a	Item 23	0.944	0.6	Reliabel
	Item 24	0.946	0.6	Reliabel

O

lahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan korelasi moment dan uji reliabilitas menggunakan cronbach's alpha di atas dapat disimpulkan bahwa 24 butir pernyataan tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dinyatakan valid dan reliable untuk mengukur variabel.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik umumnya dilakukan terhadap regresi yang memiliki 2 atau lebih variabel penjelas. Uji asumsi klasik ini terdiri empat pengujian yaitu Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, dan Uji Heteroskedastisitas. Pengujian asumsi klasik yang telah dilakukan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data berdistribusi normal, jika nilai *sig* (signifikan) > 0,05 sedangkan data normalitas dengan menggunakan *SPSS for Windows Versi* 23.0 maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 13: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.03637455
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.081
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.177
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125

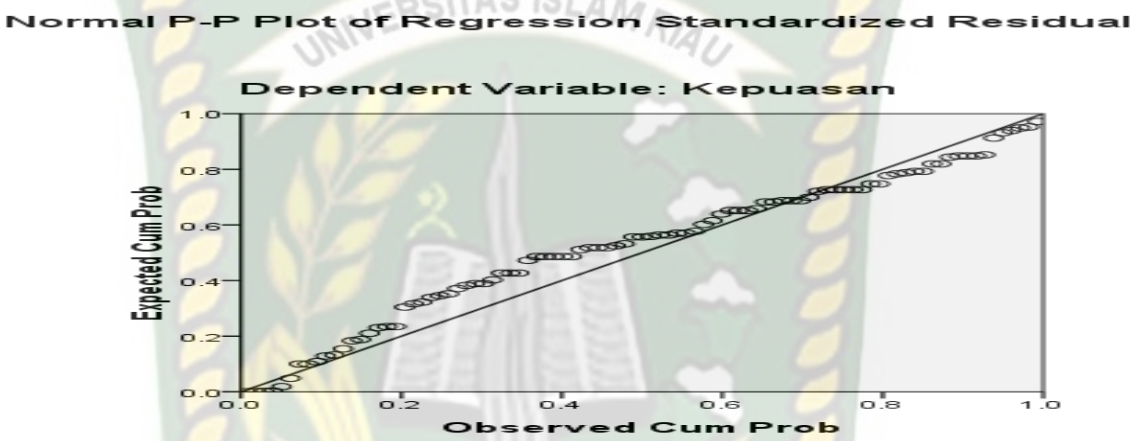
a. Test distribution is Normal.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan hasil ouput tabel di atas diketahui bahwa nilai *signifikan asymp. Sig* sebesar 0.125. Nilai signifikan 0,125 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Gambar 2 :rafik Uji Normalitas



Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar, mengikuti dan mendekati garis diagonal, maka dapat disimpulkan model linear sederhana berdistribusi normal.

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan autokorelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi, persyaratan yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam metode regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin Watson (Uji DW), dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Angka Durbin Watson di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Angka Durbin Watson di antara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi.

c. Angka Durbin Watson di atas 2 berarti ada autokorelasi negatif.

Untuk melihat hasil uji autokorelasi penghapusan outiler dengan menggunakan SPSS for Windows Versi 23.0 maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14: Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790[a]	.625	.620	3.053	1.741

a. Predictors: (Constant), Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1.741 dimana angka tersebut diantara -2 sampai 2 berarti tidak adanya autokorelasi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidak samaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi adalah jika nilai signifikan (Sig.) > 0,05 maka terjadi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisistas, sedangkan jika nilai signifikan (Sig.) < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 15: Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.566	1.956		2.845	.006
Pelayanan	-.063	.036	-.181	-1.740	.085

a. Dependent Variable: Abs_Res

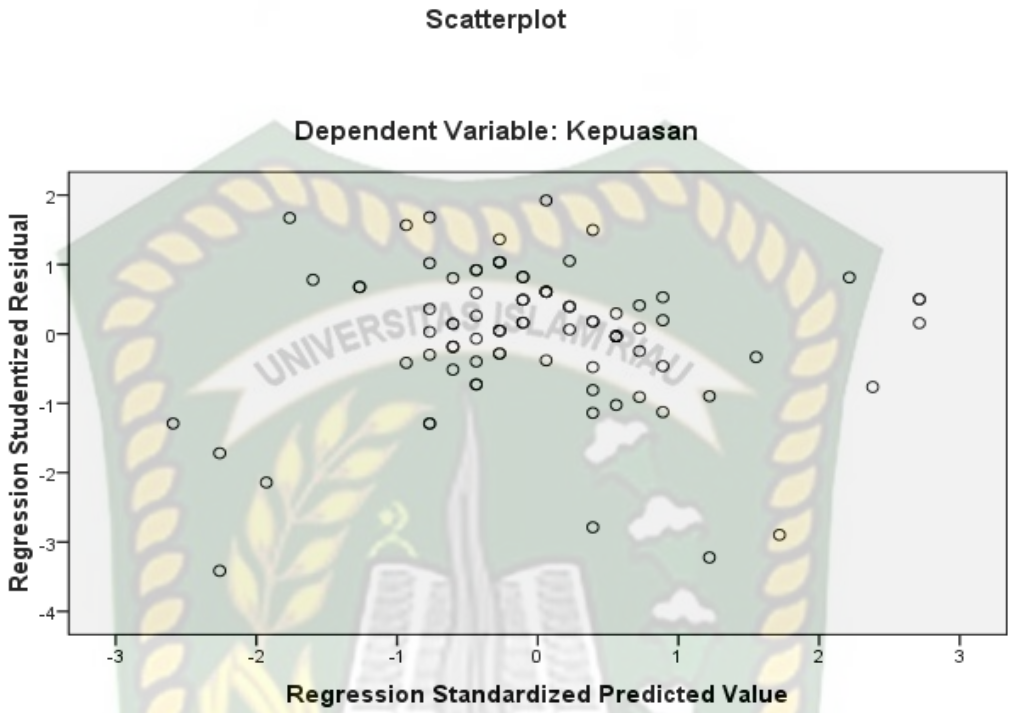
Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Dari tabel di atas diketahui nilai signifikan (sig.) sebesar 0,085 > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan data layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dalam model regresi dapat dilihat pada grafik *Scatteplot.* Jika titik-titik pada grafik menyebar tidak berbentuk pada bola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melihat uji heteroskedastisitas dengan menggunakan *For Windows Versi* 23.0 maka dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 3: Uji Heteroskedastisitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :



Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan gambar di atas terlihat titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, penyebaran data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 4 (empat) yaitu:

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda melalui *SPSS for Windows versi*23.0, maka diperoleh nilai-nilai untuk variabel bebas dan variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 16 : Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Stld. Error	Beta		
(Constant)	3.097	2.880		1.075	.285
Pelayanan	.649	.053	.790	12.169	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disusun persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

Y = a + b.X

Y = 3.097 + 0,649X

Y= pelayanan

X= kepuasan masyarakat

a = nilai konstanta (a)

b = nilai koefisien regresi

Arti angka-angka dalam persamaan regresi linier sederhana di atas adalah:

a. Nilai konstanta (a) sebesar 3.097 Artinya adalah apabila variabel pelayanan diasumsikan nol (0), maka Kepuasan masyarakat. Bernilai 3.097.

b. Nilai koefisien regresi linier sederhana variabel pelayanan (X) sebesar 0.649 Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor pelayanan sebesar 1% maka akan meningkatkan Kepuasan masyarakat. (Y) sebesar 0.649. Karena nilai koefisien bernilai positif, maka dapat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dikatakan bahwa faktor pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah (Y).

b. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan Uji Parsial (Uji-t) dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS for Windows versi*23.0 maka dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 17: Perhitungan Uji-t

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.097	2.880		1.075	.285
Pelayanan	.649	.053	.790	12.169	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Dari hasil pengolahan pada tabel 23 dapat diketahui bahwa:

a. Nilai t_{hitung} variabel pelayanan (X) sebesar 12.169 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,986 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan derajat kebebasan sebesar 89 (dk=n-k-1(91-1-1)) maka akan terlihat bahwa : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 12.169>1,986. Hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang datang ke bagian haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
b. Membandingkan nilai signifikan (Sig.) dengan probabilitas sebesar 0,05 (5%). Jika nilai signifikan (Sig.) < 0,05 maka Ha diterima sedangkan jika

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

nilai signifikan (Sig.) > 0,05 maka Ho diterima. Pada tabel di atas diketahui nilai signifikan pada kolom Sig. sebesar 0,000 < 0,05 maka Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan pada faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Maka secara parsial dapat diketahui bahwa variabel bebas faktor pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (Y) masyarakat bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan nilai sebesar 12.169.

c. Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan koefisien korelasi dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS for Windows versi*23.0 seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 18: Analisis Korelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790[a]	.625	.620	3.053

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0

Nilai R menunjukkan korelasi antara variabel independen pelayanan (X) dengan variabel dependen kepuasan (Y). Dari tabel diatas diketahui nilai R sebesar 0,790 atau sebesar 79% ada hubungan yang kuat dari faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kementerian Agama Kota Pekanbaru, dimana nilai keeratan hubungannya adalah sebesar 79%.

d. Koefisien Determinasi

Diketahui nilai *Adjusted R Square*sebesar 0.625, artinya pengaruh faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Bagian Haji dan Umrah kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebesar 62,5%, sedangkan sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

3. Pembahasan Hasil Temuan

Penelitian ini merupakan analisis regresi linier sederhana, dimana hanya ada satu variabel bebas atau independen (X) yang mempengaruhi variabel terikat atau dependen (Y). Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat pelayanan terdiri dari beberapa bagian seperti kehandalan (*reliability)* meliputi pelayanan yang akurat, sopan dan ramah, daya tanggap (*responsiveness*) meliputi mendengar, mengatasi keluhan dan menyampaikan pelayanan secara cepat, jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan mencangkup pengatahuan kopetensib dan menimbulkan rasa aman, empati (*empathy*) meliputi meminta maaf atas kesalahan layanan dan kemudahan dalam menjalin komunikasi yang baik, berwujud (*tangible*) meliputi penampilan fasilitas fisik dan berbusana muslim. Dalam mangifestasinya perlu dikolaborasikan dengan pelayanan dalam perspektif Islam. Pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka ibadah meliputi kerja sebagai ibadah, ikhlas meliputi bekerja sebagai tanggung jawab, kebaikan dunia dan akhirat meliputi mencapai kebaikan dunia dan akhirat, dan keberuntungan meliputi keberuntungan dunia dan akhirat.

Adapun dimensi kepuasan masyarakat yaitu: keberadaan pendukung (*availability support*) meliputi memberikan bantuan saat dibutuhkan masyarakat dan berada ditempat kerja saat di butuhkan, ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*) meliputi cepat membantu masyarakat dan memberikan pertolongan ketika dibuthkan, ketepatan waktu pendukung (*timeliness of support*) meliputi menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan menepati batas waktu yang dibutuhkan masyarakat, penyelesaian pendukung (*completeness of support*) meliputi jaminan pekerjaan dapat di selesaikan dan dapat menyelesaikan apa yang di butuhkan, kesenangan pendukung (*pleasantness of support*) meliputi professional dalam bekerja dan melakukan masyarakat dengan baik.

Dan berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa;

1) Nilai konstanta (a) sebesar 3.097 Artinya adalah apabila variabel pelayanan diasumsikan nol (0), maka kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru bernilai 3.097. Nilai koefisien regresi linier sederhana variabel pelayanan (X) sebesar 0.649 Artinya adalah bahwa setiap peningkatan faktor pelayanan sebesar 1% maka akan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

meningkatkan kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru (Y) sebesar 0.649. Karena nilai koefisien bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa faktor pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y).

2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Hal ini dapat diketahui dari nilai t_{hitung} (12.169) lebih besar dari t_{tabel} (1,986) atau 12.169> 1,986. Ini juga dapat dilihat dari nilai signifikan (Sig.) sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Maka secara parsial dapat diketahui bahwa variabel bebas faktor pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

3) Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang kuat pada faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dimana nilai keeratan hubungannya adalah sebesar 79%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4) Hasil uji koefisien determinasi ada pengaruh faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebesar 62,5%. Sedangkan sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diatas diketahui bahwa pengaruh pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dengan adanya peningkatan pelayanan dari bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama kota Pekanbaru maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga masyarakat akan semakin merasa senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat pekanbaru dapat memperbaiki kualitas pelayanannya sehingga terus menerus dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bagian haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Dari hasil uji analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan.
2. Berdasarkan uji parsial menunjukkan uji hipotesis Ha diterima, yakni terdapat pengaruh yang signifikan faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Dari analisis korelasi hubungan antara variabel bebas (faktor pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan masyarakat) memiliki hubungan yang cukup kuat. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasinya.
4. Dari analisis koefisien determinasi terdapat pengaruh yang besar darifaktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat memberikan saran-saran yang kemudian bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan berikan diantaranya sebagai berikut:

1. Dalam kaitan dengan daya tanggap *(Responsiveness)* daya tanggap yang diberikan pegawai bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pekanbaru sudah cukup bagus, ini perlu untuk ditingkatkan, upaya ini dapat dilakukan dengan cara pegawai harus mendengar dan mengatasi keluhan dan slalau sedia agar bisa memperhatikan masyarakat yang membutuhkan bantuan.

2. Berdasarkan hasil penelitian dalam kaitan jaminan *(Assurance)*, umumnya dalam menimbulkan pengatahuan dan rasa aman terhadap masyarakat sudah dilakukan pegawai bagian haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dengan baik, dari hasil penelitian ini pula hal ini perlu menjadi perhatian bagi pihak bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru terkait cukup banyak masyarakat yang netral dalam hal ini. Mungkin sebabnya hal ini ke depannya perlu ditingkatkan lagi.
3. Berdasarkan hasil penelitian dalam kaitan ibadah umunya bekerja sebagai ibadah pegawai bagian haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah baik, dari hasil penelitian ini pula masih banyak masyarakat yang menjawab netral mungkin sebabnya hal ini kedepannya ditingkatkan lagi.
4. Dalam kaitannya dengan ketanggapan pendukung *(Responsiveness of Support)* Ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat dirasa sudah cukup baik, pada bagian ini pegawai bagian haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru perlu dipertahankan dan ditingkatkan seperti harus selalu siap sedia dan di ruangan agar masyarakat yang datang tidak menunggu lama.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTARKEPUSTAKAAN

BUKU

Departemen Agama RI, 2007, *Al-Quran danTerjemahan*, CV. Penerbit Fajar Mulya, Surabaya.

Arufin, Gus, 2009, *Peta Perjalanan Haji Dan Umrah*, PT Gramedia. Jakarta.

Bungin, Burhan, 2013, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, Prenadamedia Grop, Jakarta.

_____, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Prenadamedia Group, Jakarta

Hasan, Iqbal, 2010, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara. Jakarta.

Lijan, Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Lupiyadi, Rambat dan Hamdani, 2006, *Manajeman Pemasaran Jasa*, Selamba Empat, Jakarta Selatan.

Maulidiah, Sri, 2014, *Pelayanan Publik*, CV Indah Prahasta. Bandung.

Mujib, Abdul dan Jusuf Muszakir, 2000, *Nuansa-Nuansa Psikologi Islam*, PT Raja Grafindo, Jakarta.

Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Daryanto dan Setyobudi, Ismanto, 2014, Konsumen dan Pelayanan Prima, Gava Media, Yogyakarta.

Prayetno, Duwi, 2010, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*, Gava Media,Yogyakarta.

Ratminto & Winarsih Atik Septi, 2013, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Rasjid, Sulaiman, 2012, *Fiqih Islam*, Sinar baru Algensindo, Bandung.

Rauf, Rahyunir & Munaf Yusri, 2015, *Lembaga Kemasyarakatan Di Indonesia*, Zanafa Puplishing, Yogyakarta.

Riduwan, 2016, *Dasar-Dasar Statistika*, CV. Alfabeta, Bandung.

Ridwan dan Sunarto, 2009, *Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Samodra, Wibawa, 2009, *Adminitrasi Negara Isu-isu Kontemporer*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Sanusi, Anwar, 2016, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.

Sujiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, CV. Andi Offset, Yokyakarta.

Supranto, 2011, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.

Suaedi, Falih & Wardiyanto Bintoro, 2010, *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif*, Alfabeta, Bandung.

Siregar, Syofian, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Prenadamedia Group, Jakarta.

Silaen, Sofar, dan Widiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, IN Media, Jakarta.

Sofyan, Royanto, 2011, *Bisnis Syariah*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Syafiie, Inu Kencana, 2013, *Sistem Administrasi Negara Republik Indinesia (SANTRI)*, PT Bumi Aksara, Bandung

Thoha, Miftah, 2017, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, PT Kharisma Putra Utama, Depok.

Yussa, Tarmizi, dan Andry, Hendry, 2015, *Prilaku dan Etika Adminitrasi Publik*, Marpoyan Tujuh, P ekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

JURNAL

Astuti, D, (2018), Persepsi Masyarakat Terhadap Akad Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Syariah, *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 1*(1), 13-26.

Bakhri, Boy Syamsul, 2011, Sistem Ekonomi Islam dalam Perbandingan,*Jurnal Al-Hikmah*, Vol 8,P.1

Hamzah, Z, & Purwati, A, (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, :*Journal of Economic, Business and Accounting* Volume 3, P 1.

Nuraini, P, (2018), Sistem Pengupahan Buruh Bongkar Muat di Pelabuhan Wira Indah Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam, *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 1*(1), 39-52.

Safri Indra, 2010, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada RSUD Kota Pekanbaru *Jurnal Ilmu-ilmu sosial* Vol. 5, p. 2.

Suriani Lilis dan Safri Indra, 2013, Analisis Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Kabupaten Rokan Hulu, *Jurnal Ilmu-ilmu sosial* Vol. 6, p. 1

Yusa Ahmad Tarmizi, 2010, Good Governance Pelayanan Puplik pemerintah Daerah (Sebuah Oriantasi Reformasi Borokrasi), *Jurnal Ilmu-ilmu sosial* Vol. 3, p. 2

Zulkifli, Z. (2018), Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 1*(1), 1-12.

Zulkifli, 2015, Analisis Pemasaran Pada PT.Pegadaian (persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru, *jurnal Keilmuan Keislaman*, Vol 12, P 2.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SKRIPSI

Homsi, Khoirul, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT AL-ITTIHAD Rumbai Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Selvia, Liska, Pengaruh Pelayanan office Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Roslena, Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian (persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bedasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :