

KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) ALFALAHUS SAADAH KOTA GAJAH

Abdul Malik

Institut Agama Islam Negeri Metro
abdulmalikwsm@gmail.com

Mat Jalil

Institut Agama Islam Negeri Metro
matjalil@gmail.com

Upia Rosmaalinda

Institut Agama Islam Negeri Metro
upiarosmalinda@gmail.com

Diterima: Maret 2021

Direvisi : Mei 2021

Diterbitkan: Juni 2021

Abstract: *KBIH is an Islamic social institution or foundation and the government which is engaged in Hajj Guidance for domestic pilgrims as well as during the implementation of the pilgrimage in the Holy Land. KBIH as a social organization authorized by the government to provide Hajj guidance. Hajj ritual service management is a series of activities that include service, guidance and protection of hajj pilgrims. In this research, the type of research used is field research. The nature of this research is descriptive qualitative. Data analysis using purposive sampling technique. The results showed that: KBIH Alfalahu Saadah, basically implemented management functions starting from planning, implementation, and monitoring and evaluation. Congregational needs.*

Keywords: *Service management, Hajj pilgrims satisfaction*

Abstrak: KBIH adalah lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah bergerak di bidang Bimbingan Ibadah Haji untuk jamaah haji di dalam negeri maupun saat pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci. KBIH sebagai organisasi sosial kemasyarakatan diberikan wewenang oleh pemerintah untuk menyelenggarakan bimbingan haji. Sebagai lembaga bimbingan ibadah haji KBIH memerlukan adanya manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan manasik haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan jamaah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan manasik haji yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi terhadap kepuasan jamaah di KBIH Alfalahu Saadah Kota Gajah. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : KBIH Alfalahu Saadah, pada dasarnya telah menerapkan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi. Serta kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan di KBIH Alfalahu Saadah Kota Gajah dipengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Kata kunci: *Manajemen Pelayanan, Kepuasan Jamaah Haji*

PENDAHULUAN

Ibadah haji dan umrah bertujuan dalam meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual, tidak hanya untuk menghadap ke *baitullah* namun ibadah tersebut juga merupakan pergerakan perekonomian pada setiap bidang-bidangnya. Oleh karena itu, tidak hanya pemerintah yang memanfaatkan kesempatan ini namun juga para biro perjalanan yang menyelenggarakan haji dan umrah dengan berlomba-lomba memberikan keunggulan di berbagai fasilitas meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan untuk menarik simpati jamaah.

Selama ini Kementerian Agama RI dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada jamaah masih belum dirasa cukup oleh jamaah, karena bimbingan ibadah haji menjadi hal penting bagi jamaah. Dan pada akhirnya jamaah memilih melakukan bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak pada bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah yang ingin menjalankan ibadah haji. KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki izin pembinaan melalui perundang-undangan.¹ Namun tidak sedikit KBIH yang dianggap kurang dalam memberikan pelayanan dan perlindungan pada jamaah, maka KBIH perlu adanya tanggung jawab terhadap jamaah, tidak adanya unsur penipuan, memberikan pelayanan yang baik, memberikan penyuluhan dan bimbingan manasik, agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses maka perlu adanya unsur manajemen pelayanan.

KBIH Alfalalus Saadah merupakan salah satu KBIH yang ada di Kota Gajah. KBIH Alfalalus Saadah ada sejak tahun 2012. KBIH Alfalalus Saadah telah menjadi perantara bagi calon jamaah haji agar lebih mudah mengakses bimbingan ibadah haji. Dengan adanya KBIH Alfalalus Saadah yang telah hadir ini sangat membantu bagi calon jamaah haji yang berada disekitar wilayah tersebut. Terdapat banyak jamaah yang melakukan bimbingan ibadah haji melalui KBIH Alfalalus Saadah. KBIH Alfalalus Saadah memiliki jamaah yang cukup banyak, sehingga tidak menutup kemungkinan KBIH ini lalai dalam memberikan pelayanan yang seutuhnya, apa lagi KBIH Alfalalus Saadah hanya memiliki karyawan seorang diri. Sedangkan sekarang calon jamaah haji presentase terbanyak adalah calon jamaah haji lansia. Dengan hal tersebut pembimbing harus memberikan pelayanan yang ekstra terhadap calon jamaah lansia, tidak dapat di samakan dengan pemberian pelayanan calon jamaah haji yang muda, karena dari segi pemahaman jamaah lansia sudah mengalami kekurangan.

¹ Ai Siti Hapsah, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (studi *Deskripsi* di KBIH Seleman ITB Jln. Ganesa No.7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat", *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol.5, No.2, 2020,89-90.

LANDASAN TEORI

Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengaplikasikan rencana, pengkoordinasian dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan pelayanan demi mencapai tujuan-tujuan pelayanan.² Manajemen pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukan dinilai oleh pihak penyedia jasa, akan tetapi kualitas pelayanan yang baik dinilai dari sudut pandang dari pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah penikmat jasa yang diberikan oleh yayasan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan atau menilai kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan jasa itu sendiri.³

Fungsi Manajemen dalam Pelayanan

Penting untuk diingat, bahwa manajemen adalah suatu bentuk kerja. Manajer, dalam melakukan pekerjaannya, harus melaksanakannya kegiatan-kegiatan tertentu, yang di namakan fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari.

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang di butuhkan untuk mencapainya. Perencanaan juga adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya.⁴

Perencanaan merupakan suatu pemeliharaan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki.

² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005), 2-4

³ Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), 10

⁴ Bob Foster Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif 2019), 11

b. Organizing (Pengorganisasian)

Organisasi merupakan proses pembagian kerja kedalam unit-unit kerja dan fungsinya beserta penetapannya dengan cara-cara yang tepat mengenai orang-orangnya, yang harus menduduki fungsi-fungsi itu berikut penentuannya dengan tepat tentang hubungan wewenang dan tanggung jawab, yakni penting demi adanya pembagian kerja secara cepat.⁵

Pada akhirnya pengorganisasian, dimana pada masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan kerja yang ditentukan dengan wewenang yang ditentukan pula, akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan penyelenggaraan kegiatan.

c. Actuating (pelaksanaan)

Pelaksanaan dapat diartikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan iklas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif dan ekonomis.⁶

d. Evaluation (Evaluasi)

Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan suatu tolak ukur untuk memperoleh suatu kesimpulan. Fungsi utama evaluasi adalah menelaah suatu objek atau keadaan untuk mendapat informasi yang tepat sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.⁷

Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah:⁸ a) tersedianya karyawan yang baik; b) tersedianya sarana dan prasarana yang baik; c) bertanggung jawab; d) mampu melayani secara cepat dan tepat; e) mampu berkomunikasi; f) memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik; g) berusaha memahami kebutuhan jamaah; h) mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

⁵ Ijrus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta : Deepublish, 2005), 4

⁶ *Ibid*, 5

⁷ Jerry L, *Komunikasi Bisnis dan Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), 41

⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 117.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut: a). Pelayanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen; b). Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut; c). Promosi mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran; d) Lokasi tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen; e) Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen; f) Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.⁹

Indikator Kepuasan Konsumen

- a. Keandalan (*Reliability*)
Suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepa waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam manajemen pelayanan. Memenuhi janji terhadap jamaah dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan.
- b. Bukti Langsung (*Tangibles*)
Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada jamaah oleh pemberi jasa. Penampilan fisik pelayanan seperti penampilan fisik, peralatan, karyawan dan komunikasi akan memberikan warna terhadap jamaah dalam pelayanan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) kepada jamaah, membiarkan jamaah menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*assurance*)
Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara seponatan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan jamaah.

⁹Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 209.

e. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggandan berupaya untuk memahami keinginan jamaah.¹⁰

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan 2 orang Staf dan 7 orang jamaah KBIH Alfalahus Saadah Kota Gajah. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan metode berpikir induktif.

HASIL PENELITIAN

KBIH Alfalahus Saadah dalam pelaksanaan pelayanannya selalu menerapkan fungsi manajemen agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Berikut ini adalah penerapan fungsi manajemen pada KBIH Alfalahus Saadah:

1. Penerapan Fungsi Perencanaan

Perencanaan adalah sebuah proses, melibatkan upaya mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan menentukan strategi dan stategi yang tepat untuk mecapai tujuan organisasi.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan, Ibu Sulthonani beliau mengatakan “Beberapa hal yang kami lakukan jauh sebelum musim haji adalah persiapan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti menyusun jadwal pelaksanaan ibadah haji, menyiapkan tempat manasik, pemateri dan penyiapan alat praga manasik.”¹¹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan narasumber, peneliti dapat merincikan sebagai berikut:

a. Persiapan manasik haji.

“Dalam suatu kegiatan seperti manasik haji ini, persiapan sangatlah penting guna menyusun perencanaan yang efektif dan untuk mempertimbangkan berbagai situasi dan kondisi.” Berdasarkan keterangan dari Ibu Sulthonani yaitu staff KBIH Alfalahus Saadah. Adapun persiapan yang dilakukan sebelum manasik haji diantaranya: 1) Menetapkan jadwal kegiatan manasik haji, hal ini dilakukan agar jamaah haji dapat mengikuti kegiatan tepat waktu; 2) Menentukan tempat atau lokasi manasik haji; 3) Mengidentifikasi narasumber atau pembicara untuk memberikan ceramah saat pelaksanaan manasik; 4) Perkiraan kondisi jamaah haji yang dipandu dalam manasik haji, sehingga terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan terkait dengan

¹⁰ Ajeng Utami Ikhsari, Sri Suryoko & Sendhang Nurseto, “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Diponegoro Journal Of Social and Politic*, Tahun 2013,3-4

¹¹Sulthonani, Staff KBIH Alfalahus Saadah, *Wawancara*, 08 Juli 2021

kondisi fisik atau kondisi mental jamaah haji: 5) Menyiapkan alat praga manasik haji yaitu segala bentuk alat praga digunakan untuk melaksanakan ibadah haji dengan lancar.

b. Pelaksanaan manasik haji.

Alur pelaksanaan ibadah haji dilaksanakan menurut Jamaah Haji KBIH Alfalalus Saadah sebagai berikut: "yang panitia manasik haji persiapan untuk pelaksanaan haji adalah prekrutan jamaah, pendaftaran jamaah haji, mengatur jamaah haji di dalam ruangan untuk memberikan materi dan bimbingan praktik manasik haji."³ Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti merangkum sebagai berikut: a) Pendaftaran jamaah dengan mengikuti prosedur pengurusan awal; b) Mengatur jamaah haji di ruangan untuk manasik haji agar berjalan secara efektif dan efisien; c) Memberikan materi tentang manasik haji, dan memahami rukun-rukun haji serta sistematika dalam pelaksanaan haji, dam, wajib haji, dan lain sebagainya; d) Panduan manasik haji di tanah air maupun di Tanah Suci, hal ini dilakukan agar ibadah haji berjalan lancar efektif dan efisien yang diharapkan oleh kedua belah pihak yaitu KBIH dan calon jamaah haji.

2. Penerapan Fungsi Pelaksanaan

Fungsi manajemen yang ikut berperan dalam pengelolaan KBIH adalah pelaksanaan. Setiap kegiatan yang dilakukan itu melibatkan beberapa orang didalamnya yang bekerja sama, dalam hal ini sebagai pelaksana kegiatan. Dalam pelaksanaan pelayanan pada KBIH diperlukan tenaga kerja yang bukan hanya memahami pekerjaannya, tetapi juga harus memiliki kemampuan dan pemahaman yang luas tentang pehajian.

KBIH Alfalalus Saadah melayani jamaah mulai dari awal pendaftaran seperti menandatangani akte mufakat lalu mengisi syarat pendaftaran mengikuti pelatihan manasik di KBIH Alfalalus Saadah dan apabila belum memiliki paspor KBIH Alfalalus Saadah membantu mengurus pembuatan paspornya, untuk jamaah haji yang belum mendaftar haji. KBIH Alfalalus Saadah juga memberikan layanan pendaftaran haji di Kementerian Agama. Setelah semua administrasi lengkap jamaah haji tinggal menunggu undangan pelatihan manasik haji. Setelah jamaah haji mendapatkan undangan, jamaah mulai mengikuti pelatihan manasik.

3. Penerapan Fungsi Pengawasan dan Pengendalian

Fungsi pengawasan dalam manajemen adalah suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan sangatlah penting, karena tanpa adanya pengawasan yang baik maka tujuan

³ Bapak Mislam, Jamaah Haji di KBIH Alfalalus Saadah, *Wawancara*, 11 Juli 2021

yang dihasilkan kurang baik. Pengawasan yang dilakukan dimulai dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah haji di tanah air.

Proses pengawasan dilakukan oleh pengurus KBIH. Pengawasan dilakukan dengan dua cara, yaitu pengawasan secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan secara langsung ketika kegiatan sedang berjalan, sedangkan secara tidak langsung dilakukan dengan jarak jauh, seperti adanya laporan pertanggungjawaban setelah melakukan suatu kegiatan.

4. Evaluasi

Evaluasi adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan melaksanakan suatu kegiatan, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi dan kegiatan manasik haji. Evaluasi oleh KBIH Alfalhus Saadah meliputi: a) Jadwal manasik haji yaitu terkait dengan apa kekurangan dalam jadwal manasik haji; b) Hasil pembelajaran manasik sebelum keberangkatan ke Tanah Suci; c) Narasumber atau pembicara yang berkompeten dalam bidangnya; d) Jumlah calon jamaah haji, yaitu bertambah atau berkurangnya jumlah jamaah dari beberapa tahun terakhir.

Kepuasan Jamaah

Pelayanan bimbingan calon jamaah haji tidak juga terlepas dari factor pegawai dalam melayani jamaah meskipun manajemen pelayanan yang baik telah diterapkan seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Akan tetapi, juga membutuhkan faktor lain yang bergantung pada si pelayanan seperti berikut:

1. Professional

Professional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan, yaitu dengan menempatkan seseorang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing, sehingga hasil yang dari suatu pekerjaan yang dilakukan dapat sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Seperti halnya yang dibicarakan oleh Bapak Suharto: "pelayanannya bagus, walaupun kepala KBIH Alfalhus Saadah hanya dibantu satu orang karyawan, tetapi dapat mengayomi jamaah yang bermacam-macam sifat serta kelakuannya dan dapat menyesuaikan apa yang dibutuhkan disetiap jamaahnya serta pegawainya sabar dalam menghadapi jamaah yang kurang paham dalam hal-hal yang dibicarakan"¹²Dibuktikan bahwa pelayanan yang diberikan KBIH Alfalhus Saadah sesuai apa yang diinginkan jamaah walaupun pegawainya hanya seorang diri tetapi bisa memberikan pelayanan yang profesional terhadap jamaahnya.

¹² Suharto, Jamaah 2018 KBIH Alfalhus Saadah, *Wawancara*, 11 Juli 2021

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga. Meja kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan harus tenang dan harum dan tidak berinsik. Seperti halnya yang ada di KBIH Alfalalus Saadah sudah tersedia sarana dan prasarana yang baik, seperti ruangan/aula sebagai tempat pembelajaran berlangsung, speaker, papan tulis, laptop, infocus, tempat praktek manasik haji seperti miniature ka'bah. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup akan membuat jamaah lebih focus dan semangat mengikuti manasik haji.

3. Tersedianya Karyawan Yang Baik

Kenyaman calon jamaah haji bergantung pada karyawan yang melayanainya. Karyawan harus bersikap ramah, sopan santun dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai berbicara serta lembut dan pintar. Dalam hal ini senada dengan apa yang dibicarakan dengan Ibu Hj. Saniati, "karyawan yang ada di KBIH Alfalalus Saadah sangatlah pintar apa-apa yang ditanyakan salalu bisa menjawabnya, sopan (berbahasa jawa halus untuk berkomunikasi dengan jamaah yang sudah lanjut usia) dan tanggap apa yang diinginkan jamaahnya"¹³. Dalam hasil wawancara di atas sudah menjadi bukti bahwa pegawai yang ada di KBIH Alfalalus Saadah sudah menerapkan sikap ramah dan sopan santun terhadap calon jamaah yang ingin melakukan bimbingan haji, sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Mampu Berkomunikasi

Karyawan harus dapat berbicara dengan semua calon jamaah haji, karyawan mampu memahami dengan cepat keinginan calon jamaah haji. Maksudnya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Seperti halnya yang dilakukan KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah sudah berkomunikasi dengan baik terhadap calon jamaah haji yang datang disana. Komunikasi yang dilakukan terkadang menggunakan bahasa jawa halus dikarenakan tidak semua calon jamaah haji yang melakukan bimbingan bisa menangkap bahasa Indonesia karena 50% calon jamaah haji di KBIH Alfalalus Saadah sudah lanjut usia.

¹³ Saniati, Jamaah 2017 KBIH Alfalalus Saadah, *Wawancara*, 10 Juli 2021

KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan KBIH Alfalalus Saadah, pada dasarnya telah menerapkan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan. Walaupun KBIH Alfalalus Saadah belum menerapkan fungsi manajemen dalam pengorganisasian, tetapi jamaah yang melakukan bimbingan di KBIH Alfalalus Saadah setiap tahunnya mengalami peningkatan meskipun KBIH Alfalalus Saadah hanya di bantu oleh karyawan seorang diri. Serta kepuasan calon jamaah haji terhadap pelayanan di KBIH Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah dipengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, pelayanan yang memuaskan jamaah serta beberapa faktor yang sejalan dengan teori-teori tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah.

Bedasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Pelayanan dalam Kepuasan Calon Jamaah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalalus Saadah Kota Gajah Lampung Tengah, maka peneliti dapat memberikan saran tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya agar jamaah tidak berpaling dari KBIH tersebut dan terus memberikan pelayanan yang terbaik seperti karyawan yang selalu ramah, sopan santun, bertanggung jawab dan meningkatkan bimbingan manusiknya kepada calon jamaah haji khususnya calon jamaah haji yang berusia lanjut. Lebih memaksimalkan sarana dan parsarana, agar kegiatan di KBIH Alfalalus Saadah dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ai siti Hapsoh, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (studi *Deskripsi* di KBIH Seleman ITB Jln. Ganesa No.7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat", *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol.5, No.2, 2020.
- Ajeng Utami Ikhsari, Sri Suryoko & Sendhang Nurseto, "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Diponegoro Journal Of Social and Politict*, Tahun 2013.
- Bob Foster Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif 2019).
- Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017).

Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Cuality Cervice*, (Yogyakarta: Andi,2001).

Ijrus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta : Deepublish,2005).

Jerry L, *Komunikasi Bisnis dan Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996).

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2005).