

## Efektivitas Kerja Karyawan KBIH Chairul Umam Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah

**Shabika Musdalifah Dasril**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [shabikabika922@gmail.com](mailto:shabikabika922@gmail.com)

**Ambok Pangiuk**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [ambokpangiuk1975@gmail.com](mailto:ambokpangiuk1975@gmail.com)

**Ahsan Putra Hafiz**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [ambokpangiuk1975@gmail.com](mailto:ambokpangiuk1975@gmail.com)

Korespondensi penulis: [shabikabika922@gmail.com](mailto:shabikabika922@gmail.com)

**Abstract:** According to the large Indonesian dictionary, effective means "able to bring results, successful in use" about efforts or actions. Can mean "already in effect" about laws or regulations. In the service sector, the human element plays a very important role in establishing relationships with consumers because the success of the company is determined by whether or not consumers are satisfied with the services provided. One of the service sectors engaged in fulfilling service needs is KBIH (Haji Guidance Group). KBIH is a private institution authorized by the Ministry of Religion to participate in guiding the Hajj and Umrah pilgrimages. Where the author chose a research place at KBIH Chairul Umam. In this study the authors have research objectives, as follows 1. To find out the work effectiveness of KBIH Chairul Umam employees in increasing congregation satisfaction. 2. To find out the obstacles and solutions that KBIH Chairul Umam does in increasing congregation satisfaction. This research method is descriptive qualitative, through observation, interview, and documentation techniques. The results showed that 1. KBIH employee work Chairul Umam in increasing Jemaah satisfaction, it is known that the effectiveness of employee work has been carried out properly, namely work quality, discipline, cooperation, reliability, responsibility and utilization of working time. Customer satisfaction on several indicators shows that customers are satisfied with the quality of the product, the quality of service provided by KBIH Chairul Umam. 2. With good employee work effectiveness, obstacles that arise when doing work such as delaying work that can hinder other work can be overcome easily, be it obstacles from within the company or from outside the company. With information from the congregation and smooth communication between employees to employees and employees and superiors carried out to improve effectiveness at work and anticipate and find a way out of the obstacles that arise. The obstacles that arise can be overcome properly due to the quality of work, discipline, cooperation, reliability, responsibility and good utilization of working time so as to create a sense of satisfaction from the congregation.

**Keywords:** Employee Job Effectiveness, Congregation Satisfaction, KBIH

**Abstrak:** Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, efektif mempunyai arti dapat membawa hasil, berhasil guna" tentang usaha atau tindakan. Dapat berarti "sudah berlaku" tentang undang-undang atau peraturan. Pada bidang jasa elemen manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan konsumen karena keberhasilan perusahaan ditentukan dengan puas tidaknya konsumen dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu sektor jasa yang bergerak dalam pemenuhan kebutuhan jasa yaitu KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). KBIH merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementerian Agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan ibadah haji dan umroh. Dimana penulis memilih tempat penelitian pada KBIH Chairul Umam. Dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan penelitian, sebagai berikut 1. Untuk mengetahui efektivitas kerja karyawan KBIH Chairul Umam dalam meningkatkan kepuasan jemaah. 2. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang dilakukan KBIH Chairul Umam dalam meningkatkan kepuasan Jemaah. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, melalui Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Kerja karyawan KBIH Chairul Umam dalam meningkatkan kepuasan Jemaah, diketahui bahwa efektivitas kerja karyawan sudah terlaksana dengan baik, yaitu kualitas kerja, kedisiplinan, kerjasama, keandalan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja. Kepuasan pelanggan pada beberapa indikator menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas produk, kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH Chairul Umam. 2. Dengan keefektifan kerja karyawan yang baik, kendala yang timbul saat melakukan pekerjaan seperti menunda pekerjaan yang dapat menghambat pekerjaan lainnya dapat diatasi dengan mudah baik itu kendala dari dalam perusahaan

Received Desember 04, 2023; Accepted Januari 05, 2024; Published Februari 29, 2024

\* Shabika Musdalifah Dasril, [shabikabika922@gmail.com](mailto:shabikabika922@gmail.com)

maupun dari luar perusahaan. Dengan adanya informasi dari Jemaah serta komunikasi yang lancar antar karyawan ke karyawan maupun karyawan dan atasan yang dilakukan guna memperbaiki keefektifan saat bekerja serta mengantisipasi dan mencari jalan keluar dari kendala yang timbul. Kendala-kendala yang timbul dapat diatasi dengan baik karena kualitas kerja, kedisiplinan, kerjasama, keandalan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja yang baik sehingga menimbulkan rasa puas dari Jemaah.

**Kata Kunci:** Efektivitas Kerja Karyawan, Kepuasan Jemaah, KBIH

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Memasuki era globalisasi yang menunjukkan persaingan usaha semakin ketat, manajemen dituntut bekerja secara efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Keberhasilan setiap perusahaan ditentukan oleh bagaimana para individu (karyawan), kelompok-kelompok orang berinteraksi (bekerjasama) dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. perusahaan yang baik selalu didukung oleh kualitas kerja yang baik dari para karyawannya, sehingga efektivitas perusahaan dapat dilihat dari efektivitas kerja para karyawan.

Kemajuan efektivitas kerja karyawan dalam memajukan perusahaan dapat dilihat pada berbagai kegiatan yang diikuti oleh setiap karyawan. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap konsumen secara baik dan tepat. Efektivitas adalah cara, langkah dan metode yang paling tepat dalam rangka proses pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ketepatan dalam menetapkan cara, langka-langkah serta metode yang digunakan dapat diukur dari segi kehematan waktu, biaya, dan tenaga, selanjutnya harus memberikan manfaat yang sebenarnya kepada pihak-pihak yang ikut menetapkan pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, efektif mempunyai arti dapat membawa hasil, berhasil guna” tentang usaha atau tindakan. Dapat berarti “sudah berlaku” tentang undang-undang atau peraturan.<sup>1</sup> Secara etimologi kata efektivitas berasal dari kata efektif dalam Bahasa Inggris *effective*, dalam kamus John. M. Echols dan Hassan Shadily artinya adalah berhasil dan ditaati.<sup>2</sup>

Menurut Siagian efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.<sup>3</sup> Dalam hal ini sangat diperlukan penerapan

---

<sup>1</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia....*, hlm. 284

<sup>2</sup> Eliza Rahmawati, Skripsi, “*Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018*”, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018), hlm. 7

<sup>3</sup> Nur Ambia, 2018, “*Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan*”, *Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN*, Edisi III No. 01 Januari-Juni, hlm. 216

efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap program, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran. Kesuksesan suatu perusahaan dipengaruhi oleh keunggulan kompetitif yang dimiliki, menurut Handoko keunggulan kopetitif yang paling sulit untuk ditiru dan lebih bertahan lama adalah SDM (sumber daya manusia) melalui praktek-SDM dalam perusahaan.<sup>4</sup>

Setiap perusahaan apapun bentuknya, baik itu bidang manufaktur atau jasa tentunya saling berkompetisi untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen. Pada bidang jasa elemen manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan konsumen karena keberhasilan perusahaan ditentukan dengan puas tidaknya konsumen dengan pelayanan yang diberikan. Sektor jasa mulai berkembang dengan pesat, konsumen tidak hanya memandang kebutuhan sebatas pada konsumsi barang tetapi juga menuntut pemenuhan kebutuhan jasa.

Salah satu sektor jasa yang bergerak dalam pemenuhan kebutuhan jasa yaitu KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). KBIH merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementerian Agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan ibadah haji dan umroh. KBIH bergerak dibidang jasa. Pelayanan tersebut antara lain menyangkut pemberian informasi yang berhubungan dengan aturan dari Kementerian Agama mengenai ibadah haji, praktik manasik haji dan umroh, serta kegiatan proses administrasi haji dan umroh.<sup>5</sup> KBIH Chairul Umam merupakan salah satu lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh yang ada di Kota Jambi. Dibentuk pada tahun 2002 dan mendapat legalitas pada 4 Juni 2009. Sebagai mitra kerja pemerintah untuk membantu pelaksanaan manasik haji dan umroh, KBIH Chairul Umam telah mendapat izin resmi dari Kementerian Agama sesuai surat keputusan No. 028 Tahun 2016.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Jemaah Haji Reguler KBIH Chairul Umam**  
**Tahun 2017-2019**

No.	Tahun	Jumlah
1.	2017	253
2.	2018	179
3.	2019	216

Sumber Data: Hasil Wawancara 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah Jemaah pada tahun 2017 sebesar 253 orang, selanjutnya pada tahun 2018 jumlah Jemaah mengalami penurunan sebesar 179 orang, pada tahun 2019 mengalami kenaikan pada jumlah jumlah Jemaah sebesar 216 orang.

<sup>4</sup> Erna Ferrinadewi, *Upaya Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 6, No. 1, 2004, hlm. 16

<sup>5</sup> Widyarini, *Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. VII, No. 2, 2017

Di tahun 2012 kuota haji Indonesia sempat naik menjadi 211.000, namun setahun kemudian turun menjadi 168.800 sebagai dampak renovasi dan perluasan Masjidil Haram oleh Pemerintahan Arab Saudi, sehingga otoritas Saudi memberlakukan kebijakan pengurangan kuota haji dunia sebesar 20% tidak terkecuali untuk Indonesia. Hal ini menyebabkan kegelisahan bagi jemaah haji bahkan KBIH yang memberikan pelayan bagi jemaah calon haji. Baru pada tahun 2017, kuota haji kembali normal menjadi menjadi 211.000. Hanya, saat itu Indonesia juga mendapat tambahan dari Raja Salman sebesar 10.000 sehingga total kuotanya menjadi 221.000. hingga saat ini kuota haji untuk Indonesia menjadi 231.000 pada tahun 2019. Terus bertambahnya kuota haji setiap tahunnya tentu menjadi berkah sendiri bagi Indonesia, dan tidak menutup kemungkinan bagi KBIH.<sup>6</sup>

**Table 1.2**  
**Jumlah Jemaah Haji Khusus KBIH Chairul Umam**  
**Tahun 2017-2019**

No.	Tahun	Jumlah
1.	2017	55
2.	2018	28
3.	2019	18

Sumber Data: Hasil Wawancara 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2017 jumlah Jemaah haji khusus pada KBIH Chairul Umam sebanyak 55 jemaah, pada tahun 2018 sebanyak 28 jemaah, dan pada tahun 2019 jumlah Jemaah haji khusus yang terdaftar pada KBIH Chairul Umam sebanyak 18 jemaah.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Jemaah Umroh KBIH Chairul Umam**  
**Tahun 2017-2019**

No.	Tahun	Jumlah
1.	2017	496
2.	2018	497
3.	2019	949

Sumber data: Wawancara 2021

Tabel diatas menunjukkan adanya kenaikan jumlah Jemaah umroh pada KBIH Chairul Umam. Pada tahun 2017 jumlah Jemaah umroh yang tegabung dalam KBIH Chairul Umam sebanyak 496 orang, dan pada 2018 sebanyak 497 orang, mengalami kenaikan sebesar 47% dari tahun 2018 menjadi 949 orang.

Pada sektor jasa, kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara konsumen dengan karyawan yang melakukan kontak layanan. Kepuasan konsumen merupakan persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan

<sup>6</sup> www.kemenag.go.id

dan memberikan manfaat bagi konsumen. Kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan akan memunculkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Tingkat kepuasan konsumen sangat bergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Hasil pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat menunjukkan karakteristik dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan konsumen adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga konsumen tidak kecewa.

Menurut Gerson dalam bukunya menjelaskan terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang dikutip oleh Sudjut: a) kualitas produk. Pelanggan akan merasa jika evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas. b) kualitas layanan. Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. c) emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila ia menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan tertentu. d) harga. Produk atau jasa yang memiliki kualitas sama, tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan. e) biaya. Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya yang tidak berlebihan atas suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>7</sup>

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Menurut Schnaars pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya pelanggan yang puas memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas konsumen, dan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.<sup>8</sup>

Kepuasan yang menjadi pengukuran utama dalam bisnis jasa merupakan pengukuran langsung bagaimana konsumen tetap loyal kepada perusahaan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>9</sup> Kepuasan pelanggan menurut

---

<sup>7</sup> Sudjut Budi Utoma, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup", (Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", 2009) hlm. 2

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono, "Strategi Pemasaran", (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), hlm. 24

<sup>9</sup> Philip Kotler, "Manajemen Pemasaran", (Jakarta: Prenhalindo, 2014), hlm. 36

Oliver yaitu penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan pelanggan.<sup>10</sup>

Dalam penelitian terdahulu oleh Suklia Ningsih yang berjudul “Efektivitas Kinerja Karyawan pada Usaha Target Automotive dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru ditinjau Menurut Ekonomi Syariah” menyebutkan bahwa efektivitas kinerja karyawan berhubungan dengan kepuasan konsumen. Dimana dengan menunjukkan pelayanan kinerja karyawan yang baik maka konsumen akan merasa puas.<sup>11</sup>

Pada penelitian oleh Izmy Rhedina Julian Noor yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang” menerangkan tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai masih kurang yang mana disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, saran dan prasarana yang belum memadai dan faktor lainnya timbul dari pegawai yang kurang tanggap serta kesopanan pegawai yang kurang dalam menyampaikan informasi.<sup>12</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul:

**“Efektivitas Kerja Karyawan KBIH Chairul Umam dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”**

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pengertian Efektivitas Kerja**

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. dalam kamus besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, bias diartikan sebagai kegiatan yang bias memberikan hasil memuaskan, dapat dikatakan juga bahwa efektivitas merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.<sup>13</sup>

Menurut Handyaningrat efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>14</sup> Supardi juga mengemukakan efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana sasaran/tujuan (kuantitas, kualitas,

---

<sup>10</sup> Nasution, “*manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*”, (Bogor: Ghalia Indah, 2009), hlm. 36

<sup>11</sup> Suklia Ningsih, “*Efektivitas Kinerja Karyawan pada Usaha Target Automotive dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru ditinjau Menurut Ekonomi Syariah*”, (Riau-Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim, 2020), hlm. 38

<sup>12</sup> Izmy Rhedina Julian Noor, “*Efektivitas Kerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang*”, eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 7, No. 4, 2019, hlm. 1662

<sup>13</sup> Tim Penyusunan Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 177

<sup>14</sup> Hidayaningrat, *Azas-azas Organisasi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1995), hlm. 16

dan waktu) telah dicapai.<sup>15</sup> Efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan, suatu usaha dapat dikatakan efektif jika itu mencapai tujuannya.<sup>16</sup>

Efektivitas kerja berhubungan dengan hasil yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Siagian efektivitas kerja yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan, dan bukan terutama menjawab tentang bagaimana cara melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut.<sup>17</sup>

Dari berbagai pendapat mengenai efektivitas tersebut, penulis dapat menarik suatu kesimpulan bahwa efektivitas kerja pegawai dapat dikatakan sebagai taraf tercapainya suatu tujuan tertentu secara maksimal, baik ditinjau dari segi proses serta ketepatan waktu sesuai prosedur, kebutuhan, dan ketentuan yang ditetapkan dalam organisasi. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan, semakin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap tugas yang diberikan secara baik dan tepat.

### **Pengertian Kerja**

Menurut Prajudi Atmosudirjo kerja merupakan pengerahan tenaga, (mental, status, kekuatan, dan jasmani) untuk menciptakan atau mewujudkan sesuatu yang sebelumnya sudah merupakan rencana atau objek.

Motivasi kerja didefinisikan sebagai proses psikologis yang menyebabkan timbulnya tindakan yang memiliki arah dan terus menerus untuk mencapai tujuan menurut Terry Mitchell (dalam Setiawan 2015). Sedangkan Stephen P. Robbins mengatakan motivasi kerja sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan usaha terus menerus (*persistence*) individu menuju mencapai tujuan. Intensitas menunjukkan seberapa keras seseorang berusaha. Tetapi intensitas tinggi tidak mungkin mengarah pada hasil kinerja yang baik, kecuali usaha dilakukan dalam arah yang menguntungkan organisasi, karenanya harus dipertimbangkan kualitas usaha maupun intensitasnya. Motivasi mempunyai dimensi terus menerus. Motivasi merupakan ukuran berapa lama seseorang dapat menjaga usaha mereka. Individu yang termotivasi akan menjalankan tugas cukup lama untuk mencapai tujuan mereka.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Supardi, *Sekolah Efektif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013), hlm. 2

<sup>16</sup> Hasan Sadily, *Ensiklopedia Indonesia Jilid II, CES-HAM*, (Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve, 1980), hlm. 134

<sup>17</sup> P. Sondang Siagian, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, (Jakarta: Gunung Agung, 1982), hlm.

<sup>18</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2011), hlm. 378-379

## Pengertian Kepuasan Jamaah

Kepuasan menjadi pengukuran utama dalam bisnis jasa. Kepuasan merupakan pengukuran langsung bagaimana konsumen tetap loyal kepada suatu perusahaan. Untuk dapat memuaskan konsumen, perusahaan harus mampu memberi harapan konsumen terhadap kinerja peroduk dan jasa yang ditawarkan. Kepuasan muncul karena terpenuhinya kebutuhan atas produk dan jasa serta manfaat lebih diperoleh konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>19</sup> Menurut Oliver kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan, hasrat dan tujuan pelanggan.<sup>20</sup>

Kepuasan pelanggan menurut Swan adalah evolusi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk bersangkutan cocok atau tidak dengan tujuan/pemakaiannya.<sup>21</sup> Menurut Gerson definisi kepuasan pelanggan yaitu bila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya nasabah merasa puas. Jika kita membeli suatu barang, maka kita berharap tersebut akan berfungsi dengan baik, jika tidak maka kita pastilah akan kecewa.<sup>22</sup>

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan tanggapan perilaku, terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut.

Dalam pandangan Islam, menjalankan bisnis syariah harus memberikan kepuasan kepada konsumennya dalam artian membantu atau menolong konsumen dengan mempermudah proses bisnis. Tolong menolong sendiri merupakan perintah Allah SWT sebagaimana dikemukakan dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى  
الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: ...”Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat siksa-Nya”. (Q.S Al-Maidah: 2)<sup>23</sup>

<sup>19</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehalindo, 2011), hlm. 36

<sup>20</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm 49-50

<sup>21</sup> Fandy Cptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia, 2007), hlm. 349

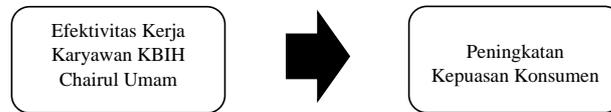
<sup>22</sup> Hesti Widyaningrum, *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Terjemahan Gerson 1993)*, (Jakarta: PPM), hlm. 3

<sup>23</sup> Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah, hlm 106

Ayat diatas jika dikaitkan dengan konteks kepuasan konsumen mengandung makna bahwa penjula harus menolong pembeli dengan memberikan layanan dan produk yang baik agar konsumen merasa puas.

### **Kerangka Pemikiran**

Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir



## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian. Untuk penelitian kualitatif, alat utama yang digunakan adalah si peneliti itu sendiri (human instrument). Dalam hal ini peneliti tidak bisa digantikan oleh orang lain atau instrument lain untuk melakukan penelitiannya.<sup>24</sup> Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa tujuan dan perasaan.<sup>25</sup>

#### 2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.<sup>26</sup> Wawancara dilakukan secara terarah dengan daftar pertanyaan yang terlebih dahulu disusun dan direncanakan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Latar belakang KBIH Chairul Umam**

Yayasan Chairul Umam Kota Jambi berdiri pada tahun 2002 oleh Ustadz H. Dahrizal Dahlan, Lc. Berbekal dengan pengalaman yang baik selama belajar di Universitas Al Azhar di sertai pengalaman selama sebagai petugas haji Indonesia di Saudi Arabia maupun sebagai pembimbing haji, maka berdirilah yayasan Chairul Umam dengan fokus kegiatan sebagai

<sup>24</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi (edisi revisi)*, (Jambi: Fakultas Syaria'ah dan Syariah Press, 2012), hlm. 34

<sup>25</sup> M Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: ArRuzz Media, 2016), hlm. 165

<sup>26</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 1999), hlm. 234

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang bertujuan melayani dan memfasilitasi kegiatan manasik bagi jemaah haji reguler Kota Jambi dengan harapan jemaah pulang dari tanah suci menjadi haji yang mabrur.

Sejak menempati sekretariat yayasan yang pertama di jalan Soekarno-Hatta Thehok Jambi sampai dengan kepindahan ke sekretariat yang kedua di perumahan Parma Residence, jumlah peserta bimbingan sudah mencapai lebih dari seribu jema'ah dengan tingkat kepuasan jema'ah yang tergabung dalam Kelompok Belajar Ibadah Haji tersebut mencapai 90% sehingga boleh dikatakan KBIH Chairul Umam saat ini menjadi Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) terbesar yang ada di Kota Jambi.

Yayasan Chairul Umam sebagai Kelompok Bimbingan Haji tidaklah semata-mata kegiatan dengan tujuan mendatangkan keuntungan material semata akan tetapi sebagai sebuah Yayasan yang bertujuan pada pelayanan pada umat dengan mencoba untuk melebarkan sayapnya dengan membuat kegiatan-kegiatan pendidikan seperti penunjang kegiatan Pengajian Al Qur'an Khusus Dewasa dimana kegiatan ini bertolak dari keprihatinan akan banyaknya para calon jema'ah haji yang tidak mampu membaca Al Qur'an dengan baik dan benar disamping itu juga Chairul Umam sering menjadi penunjang kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan sebagai tanggung jawab sosial.

KBIH Chairul Umam adalah lembaga yang bergerak dibidang keagamaan yang meliputi:

- a. Menyelenggarakan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) dan Umroh
- b. Menerima dan menyalurkan amal zakat, infaq dan sedekah
- c. Meningkatkan pemahaman keagamaan
- d. Melaksanakan syiar keagamaan
- e. Mendirikan rumah ibadah

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan mengenai efektivitas kerja karyawan KBIH Chairul Umam dalam meningkatkan kepuasan jemaah. Perusahaan dibidang travel dituntut untuk mengelola manajemen atau pelayanan kepada jemaah dengan baik dan efektif karena jika pelayanan yang diberikan tidak efektif maka kemungkinan besar perusahaan tidak mencapai kepuasan jemaah yang diinginkan. Dimana dalam hal pelayanan jasa, perusahaan harus profesional dan memuaskan dalam melayani kepuasan jemaahnya yang akan melaksanakan haji dan umroh, baik pelayanan yang dilakukan ketika berada di tanah air, tanah suci, sampai kembalinya dari tanah suci. Adapun Bu Ima selaku staff front desk yang berhadapan langsung saat jemaah ingin mendaftar, pelayanan

yang diberikan bukan semata-mata kegiatan yang mudah melainkan serangkaian kegiatan atau rangkaian kerja yang terstruktur, tepat, dan efektif dari KBIH dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji yang bernaung di KBIH Chairul Umam, baik itu di tanah air maupun di tanah suci hingga saat kepulangan ke tanah air.<sup>27</sup>

KBIH Chairul Umam dalam melayani kepuasan jemaah diberikan pelayanan yang maksimal oleh perusahaan. Kepuasan jemaah menjadi poin penting yang diutamakan bagi perusahaan, karena menurut Pak Edy selaku wakil ketua KBIH Chairul Umam, jemaah pasti menginginkan pelayanan serta bimbingan yang bagus dan baik dari KBIH mulai dari pelayanan serta informasi yang dibutuhkan oleh jemaah. Dalam hal evaluasi pelayanan, jemaah setelah sepulang dari ibadahnya di tanah suci secara tidak langsung ditanyai beberapa pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan baik itu jemaah yang pertama kali berangkat maupun alumni yang sudah pernah berangkat bersama KBIH Chairul Umam. Hal ini dilakukan guna memperbaiki kerja pelayanan karyawan serta meningkatkan keefektifan untuk kedepannya.<sup>28</sup>

Banyak KBIH-KBIH yang memberikan pelayanan di tanah air dengan baik tetapi pelayanan saat di tanah suci kurang memuaskan yang membuat jemaah kecewa dengan pelayanan tersebut. Bagi KBIH Chairul Umam memberikan pelayanan yang terbaik merupakan tugas utama, dengan begitu dapat mempengaruhi pemasaran perusahaan yaitu semakin bertambahnya calon jemaah disebabkan oleh berita dari mulut ke mulut dari alumni jemaah yang pernah bergabung dengan KBIH Chairul Umam karena merasa puas dengan apa yang diberikan oleh KBIH Chairul Umam. Adapun sebagian jemaah yang telah bergabung dengan KBIH Chairul Umam belum mempunyai pengalaman dalam pelaksanaan ibadah haji maupun ibadah umroh yang merupakan pertama kali bagi mereka, yang mana belum mengetahui gambaran tentang situasi dan kondisi serta tempat yang akan didatangi.

#### 1. Pelayanan Administrasi

Administrasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jemaah KBIH Chairul Umam. Serangkaian kegiatan tatap muka antara calon jemaah dengan karyawan yang bekerja dibagian administrasi, dimana kegiatan itu mencakup proses pendaftaran, pembayaran, kelengkapan bahan persyaratan yang harus dipenuhi serta informasi lain yang dibutuhkan calon jemaah, hal tersebut dipaparkan oleh Buk Ima.

Adapun pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan penataan sistem pelayanan yang efektif dan berkualitas kepada calon jemaah agar menghasilkan kepuasan jemaah.

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Bu Ima, selaku staff bagian Front Desk, Pada tanggal 28 Desember 2021, Pada Pukul 10.00.

<sup>28</sup> Wawancara dengan Pak Edy, selaku wakil ketua, Pada Tanggal 28 Desember 2021, Pada Pukul 10.00

Pemberian pelayanan administrasi atau jasa yang baik pada jemaah akan memberikan kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada lembaga yang bersangkutan. Pelayanan administrasi dapat dilaksanakan dengan baik di Kantor KBIH Chairul Umam, jika setiap karyawan memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidangnya masing-masing.

Pendaftaran Haji Reguler sendiri dilakukan langsung di Kementerian Agama Kota Jambi, namun KBIH Chairul Umam memberikan fasilitas kepada jemaah yang ingin mendaftar Haji Reguler dapat langsung mendaftarkan dirinya di Kantor KBIH Chairul Umam, hal tersebut dilakukan guna untuk memudahkan jemaah. Pihak KBIH Chairul Umam yang mempunyai beberapa relasi pada Bank Penerima Setoran Haji (BPS) sehingga memudahkan jemaah yang ingin mendaftar Haji dapat langsung dilakukan di Kantor KBIH Chairul Umam dengan penyetoran tetap dilakukan langsung dengan pihak Bank.<sup>29</sup>

Sedangkan pendaftaran dan penyetoran Haji Khusus dilakukan langsung di kantor Chairul Umam dengan biaya penyetoran awal sebesar 4000 USD (empat ribu USD) untuk mendapatkan nomor porsi haji dengan persyaratan, seperti:

- 1) Mengisi formulir yang disediakan
- 2) Melengkapi berkas seperti KK, KTP, Akte Kelahiran/Ijazaha/Buku Nikah
- 3) Melampirkan pas photo haji

Dan pelunasan dilakukan pada saat tahun keberangkatan sebesar jumlah yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Begitu pun dengan Jemaah umroh pendaftaran dan penyetoran dilakukan langsung di kantor Chairul Umam. Jemaah melakukan pendaftaran dengan membayar uang muka sebesar Rp 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per orang dengan kelengkapan persyaratan, seperti:<sup>30</sup>

- 1) Mengisi formulir umroh
- 2) Foto copy KK, KTP, Akte Kelahiran/Ijazah/Buku Nikah
- 3) Pas photo haji
- 4) Materai

Pelunasan bagi Jemaah umroh dilakukan tiga minggu sebelum jadwal keberangkatn sesuai dengan paket perjalanan ibadah yang diambil. Selanjutnya Jemaah dapat bertanya kepada bagian terkait mengenai hal-hal yang dirasa kurang dimengerti baik itu secara langsung ataupun by phone.

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Bu Ima, selaku staff bagian Front Desk, Pada tanggal 28 Desember 2021, Pada Pukul 10.00.

<sup>30</sup> PT. Chairul Umam Addauli. 2013. *Brosur*. PT. Chairul Umam Addauli, Jambi

## 2. Bimbingan Manasik

Pelaksanaan bimbingan manasik di KBIH Chairul Umam dilkauan 3 kali seminggu, setiap hari Jum'at, Sabtu, dan Minggu. Hari Jum'at dilakukan di Aula Kantor KBIH Chairul Umam pukul 14.00 s/d selesai, Sabtu dilakukan di Mesjid Jami' Assa'adah Sukarejo pukul 14.00 s/d selesai, dan hari MIngggu dilakukan di Lapangan Kantor KBIH Chairul Umam pukul 06.30 s/d selesai. Materi yang diberikan pun berbeda setiap pertemuannya, Jumat dan Sabtu jemaah akan dibekali teori mengenai ibadah haji dan umroh sedangkan pada hari Minggu jemaah akan dibimbing dengan kegiatan olahraga dan praktek pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Manasik tersebut dapat dilakukan mulai dari jemaah mendaftar sampai dengan keberangkatan jemaah ke tanah suci dan pada saat di tanah suci.

Adapun materi yang diberikan yaitu pengetahuan agama yang berhubungan dengan perjalanan haji dan umroh, dan do'a-do'a yang harus dibaca oleh para jemaah ketika berangkat hingga sesampainya di tanah suci. Pada saat bimbingan manasik, para jemaah juga bisa berdialog langsung pengisi materi manasik sehingga jemaah bisa bertanya secara langsung jika ada materi yang kurang ataupun yang belum dimengerti.

Adapun praktek yang diberikan dengan sistem menggambarkan keadaan situasi kondisi di tanah suci dengan bentuk Ka'bah buatan untuk melakukan thawaf serta bagaiman sa'I dan melempar jumrah yang benar. Semua kegiatan tersebut dilakukan dengan maksud agar jemaah lebih mendalami dalam menjalankan ibadah haji dan umroh sesuai dengan yang disyariatkan oleh agama.

## 3. Pelayanan Ketika Berada di Tanah Suci

Tanah suci Mekka, Madinah dan sekitarnya merupakan pusat peribadatan jemaah haji dan umroh, bagi orang yang telah mampu melaksanakannya. Di mana orang yang beribadah di sana, pahala ibadahnya akan dilipatgandakan oleh Allah SWT, sehingga orang-orang pun berlomba-lomba untuk dapat memperbanyak ibadahnya di sana dengan penuh kekhusyu'an dan ketentrangan karena peristiwa beribadah ini sangat langka sekali, sebab tidak setiap orang dapat beribadah di sana dan hanya orang yang mampu baik dalam fisik maupun materi dan juga panggilan dari Allah SWT, Ditambah lagi ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima sehingga wajib dikerjakan sekali seumur hidup.

Biro perjalanan haji dan umroh, berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada jemaahnya sebagai salah satu strategi perusahaan dalam segi pemasaran untuk menarik minat jemaah haji dan umroh serta loyalitas jemaah kepada perusahaan. Begitu juga dengan KBIH Chairul Umam, ia memberikan pelayannya ketika di Tanah Suci dengan

- ✓ Memberangkatkan muthawwif yaitu orang yang membimbing jemaah ketika di tanah suci, agar ibadah haji dan umroh yang dilakukan lebih baik dan sempurna. Muthawwif yang diberangkatkan bertanggung jawab atas kesempurnaan ibadah para jemaah dengan membimbing dan mengingatkan para jemaah untuk tetap menjaga ibadahnya selama di tanah suci.
- ✓ Selain muthawwif KBIH Chairul Umam juga akan memberikan fasilitas Tour Leader yang mana bertugas untuk memberikan informasi selama di tanah suci baik itu mengenai kegiatan ibadah maupun kegiatan lainnya yang membantu penyempurnaan ibadah seperti mengkoordinasi transportasi, kamar hotel, makan selama di sana, serta jadwal pelaksanaan ibadah.
- ✓ KBIH Chairul Umam juga akan memberangkatkan tenaga medis untuk mengontrol kesehatan para jemaah yang tergabung dalam KBIH Chairul Umam. Pemeriksaan kesehatan dilakukan dari sebelum keberangkatan saat di tanah air hingga sampainya di tanah suci.

#### 4. Akomodasi (Penginapan)

Akomodasi atau penginapan merupakan sarana tempat tinggal sementara dalam bepergian. Penginapan atau akomodasi salah satu unsur yang penting dalam bepergian, dalam hal ini dimaksudkan tempat penginapan jemaah selama pelaksanaan ibadah umroh. Adapun penginapan yang akan ditempati oleh para jemaah haji selama pelaksanaan haji yang tergabung dalam program haji reguler sudah ditentukan oleh kementerian agama mulai dari hotel penginapan serta kamar dan teman sekamar. Bagi jemaah yang mendaftar dalam KBIH akan di kelompokkan menurut KBIH tempat jemaah mendaftar. Dimana hal tersebut memudahkan para jemaah dalam beribadah karena jemaah yang telah mengenal satu sama lain dan juga memudahkan para muthawwif atau pembimbing dalam mengkoordinir para jemaah dalam melaksanakan ibadahnya.

Sedangkan tempat penginapan bagi Jemaah haji khusus saat di Mekkah akan ditempatkan di hotel bintang lima pada Tower Zam-Zam seperti:

- 1) Swisotel Al Maqam
- 2) Pullman ZamZam
- 3) Movenpick, dll.

Saat di Madinah hotel yang biasa digunakan:

- 1) Pullman ZamZam Madina
- 2) Madina Movenpick
- 3) Emaar Elite Al Madina Hotel, dll.

Hotel yang digunakan bagi Jemaah umroh dengan standar bintang tiga saat di Makkah ialah Saif Al Yamanie dan saat di Madinah menggunakan hotel diantaranya:

- 1) Wardah Mubarak
- 2) Nada Al Zowar
- 3) Sama Al Masih
- 4) Manazil Falah, dll.

#### 5. Transportasi

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup penting dalam proses pelaksanaan haji. Pergerakan calon jemaah haji mulai dari daerah asal, dimana perjalanan di mulai dan dimana perjalanan di akhiri, menuju ke Arab Saudi sampai kembali lagi daerah asal, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang) serta yang membuat jemaah merasa nyaman saat bepergian.

Pelayanan transportasi udara bagi Jemaah haji regular ditetapkan langsung oleh kementerian agama, mulai dari Indonesia ke Arab Saudi hingga sampai lagi ke Indonesia. Dimana perjalanan memakan waktu kurang lebih 11 jam. Adapun maskapai yang digunakan KBIH Chairul Umam adalah sebagai berikut:

- 1) Garuda Indonesia
- 2) Saudi Arabian
- 3) Emirat Airways
- 4) Etihad Airways
- 5) Lion Air

Transportasi lain seperti bus juga telah disediakan oleh kementerian agama, yang digunakan untuk mengangkut Jemaah dari bandara menuju hotel penginapan dan dari Makkah menuju Madinah atau dari Madinah menuju Makkah. Begitu pun Jemaah haji khusus dan umroh juga akan di fasilitasi bus yang digunakan selama perjalanan ibadah di tanah suci mulai dari bandara menuju hotel hingga city tour Makkah dan Madina dengan 1 bus diisi maksimal 45 orang, agar Jemaah merasa nyaman selama perjalanan di tanah suci. Bus yang digunakan diantaranya:

- 1) Al Harbi
- 2) Al Khomry
- 3) Safeer

## 6. Konsumsi

Konsumsi dengan kelayakan dalam proses penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan Jemaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya Jemaah merasakan perhatian yang lengkap. Dan di dalam proses perjalanan panjang ibadah haji, dengan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah menjadi balance bila dikomparasikan dengan fasilitas serta pelayanan yang diterima oleh Jemaah.

Sampai tahun 2019 yang lalu KBIH Chairul Umam memberikan fasilitas catering bagi jemaahnya yang merasa kurang dalam fasilitas yang diberikan oleh kementerian selama di tanah suci. Paket catering yang diberikan menyesuaikan kebutuhan Jemaah yang normalnya tiga kali dalam sehari yakni pagi, siang dan malam.

Jemaah haji khusus dan umroh akan difasilitasi makan dalam bentuk prasmanan dengan menu diatur secara langsung oleh pihak hotel jika berada di hotel bintang lima, jika berada di bintang tiga maka Jemaah dapat request menu yang diinginkan kepada pihak catering yang berada di hotel. Penyajian makanan disajikan secara prasmanan agar dapat menyesuaikan selera dan porsi jemaah serta dapat menjaga kesegaran makanan. Jemaah memperoleh jatah makan tiga kali dalam sehari yakni waktu pagi, siang dan malam hari.

## 7. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum ke tanah suci seperti medical check up dan suntik vaksin meningitis. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, pemeliharaan calon Jemaah haji untuk menjaga agar tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau tertular penyakit selama menunaikan ibadah haji dan setelah kembali ke tanah air dengan keadaan sehat.

Jemaah akan diperiksa oleh dokter dan perawat yang ditugaskan sebagai petugas kesehatan bagi Jemaah haji. Setiap kloter (kelompok terbang) akan difasilitasi satu atau dua tenaga kesehatan yang bisa melayani Jemaah yang disebut TKHI (Tenaga Kesehatan Haji Indonesia). Petugas akan mendampingi Jemaah dan menyediakan obat-obatan bagi Jemaah yang membutuhkan. Hal ini dilakukan dengan harapan kebutuhan dan kenyamanan Jemaah dapat terpenuhi. Karena di dalam mencapai sebuah kepuasan Jemaah, terdapat system pelayanan yang baik di dalamnya.

Jemaah haji khusus dan umroh juga difasilitasi petugas medis yang diberangkatkan oleh pihak travel, guna untuk melakukan pemeriksaan dan perawatan kesehatan kepada jemaah baik itu saat di tanah air maupun di tanah suci. Petugas medis yang diberi tugas antara lain dokter atau perawat.

## **Analisis Efektivitas Kerja Karyawan KBIH Chairul Umam Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah**

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indah Ismiyati dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen” pada tahun 2010 menunjukkan adanya bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, begitu juga pada penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR UKABIMA Grup” oleh Sudjut Budi Utomo pada tahun 2009 yang menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas layanan dan kinerja karyawan secara bersama terhadap kepuasan nasabah.

KBIH Chairul Umam yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dimana mengedepankan kepuasan jemaahnya dengan harus memberikan pelayanan yang lebih profesional serta fasilitas yang memadai. Dengan begitu kepuasan Jemaah akan tercapai dengan menerapkan beberapa indikator yang menjadi pedoman dalam bekerja yakni tidak menunda pekerjaan sehingga pekerjaan dapat selesai tepat waktu, memiliki jadwal kerja yang stabil, fokus pada pekerjaan masing-masing, dan melakukan pekerjaan dengan serius dan tenang agar pekerjaan yang dilakukan terselesaikan dengan benar.

Hal tersebut diukur dengan pertama, kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dilakukan mulai dari melakukan pekerjaan sendiri serta melakukan pekerjaan dalam bentuk kelompok, kedua, menunjukkan prestasi kerja dengan menunjukkan kinerja yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan pada pekerjaan yang diberikan sehingga tanggung jawab yang dibebankan dapat dilaksanakan dan mencapai tujuan, ketiga, kepuasan dalam bekerja, hal ini menunjukkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang mana setiap karyawan memiliki individu yang berbeda sehingga keinginan serta kebutuhan dalam menjalankan pekerjaan yang mereka butuhkan juga berbeda.

KBIH Chairul Umam termasuk salah satu travel perjalanan ibadah haji dan umroh yang mengedepankan kepuasan jemaahnya. Dengan memberikan pelayanan yang baik ketika masih berada tanah air maupun ketika sudah berada di tanah suci, perusahaan memberikan pelayanan dengan maksimal kepada Jemaah memberikan pelayanan yang terbaik dari awal ketika masih berada di tanah air maupun ketika di tanah suci dengan tujuan bahwa pelayanan pelayanan yang perusahaan berikan dapat memuaskan Jemaah.

Dengan pelayanan yang maksimal juga diterapkan ketika berada di tanah suci akan mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan dan keabsahan dalam menjalankan ibadah haji dan umroh sehingga dapat mencapai ibadah haji dan umroh yang mabrur. Apalagi jika pelayanan yang diberikan maksimal, baik di tanah air, di tanah suci

maupun kembalinya dari tanah suci, hal tersebut dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan menumbuhkan rasa loyalitas Jemaah terhadap perusahaan sehingga menunjang kemajuan perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan dalam bisnis pelayanan haji lainnya.

### **Metode Pengukuran Kepuasan Jemaah**

Dari hasil penelitian melalui wawancara, dalam mengukur kepuasan Jemaah untuk saat ini KBIH Chairul Umam menggunakan salah satu metode dari pengukuran kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Kotler, yakni *Lost Customer Analysis* yaitu Dengan menghubungi Jemaah yang pernah bergabung dalam KBIH Chairul Umam sebelumnya. Dengan hal tersebut perusahaan dapat menerima informasi yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijaksanaan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas Jemaah. Dengan metode ini juga KBIH Chairul Umam dapat memperbaiki serta memperbaharui sistem pelayanan yang dirasa kurang baik yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak KBIH maupun Jemaah.

Informasi dari salah satu Jemaah yang pernah bergabung dengan KBIH Chairul Umam mengatakan bahwa “pelayanan yang diberikan kepada Jemaah sangat baik, mulai dari saat mendaftar disambut dengan baik oleh karyawan KBIH Chairul Umam, saat kepengurusan administrasi juga dibantu, dalam kegiatan manasiknya Ustadh membimbing dan mengarahkan kami para Jemaah dengan sangat ringkas dan mudah dimengerti, sampai tiba di Tanah suci saat pelaksanaan ibadah pun kami dibimbing mulai dari turun dari pesawat, pelaksanaan umroh, dan sampai sekarang pun kami masih tetap menjadi bagian dari Chairul Umam yang mana tergabung dalam Grup WhatsApp agar tetap terjaga Silaturahmi” tutur dari Buk Ita Jemaah Umroh 2019 Chairul Umam.

Pak Jumadi sebagai salah satu Alumni Jemaah Haji 2018 juga mengatakan beliau sudah tiga kali dua kali berangkat dengan KBIH Chairul Umam yakni Umroh tahun 2016 dan melaksanakan haji di tahun 2018. Beliau menjelaskan kelebihan dari KBIH Chairul Umam ialah para ustadh pembimbing sudah berpengalaman dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh, sehingga Jemaah yang dibimbing merasa percaya dan tenang dalam pelaksanaan ibadah. Beliau juga mengatakan bahwa ia merekomendasikan kepada keluarga dan temannya yang ingin melakukan ibadah haji dan umroh untuk bergabung dengan KBIH Chairul Umam.

Dari sinilah pembuktian yang dikatakan oleh Schnaars yang pada dasarnya tujuan bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Menurut Schnaars pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya pelanggan yang puas memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya

loyalitas konsumen, dan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan permasalahan efektivitas kerja karyawan pada KBIH Chairul Umam dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah yang pada bab sebelumnya telah dibahas maka sebagai jawaban dari rumusan masalahnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kerja karyawan KBIH Chairul Umam dalam meningkatkan kepuasan Jemaah, diketahui bahwa efektivitas kerja karyawan sudah terlaksana dengan baik, yaitu kualitas kerja, kedisiplinan, kerjasama, keandalan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja. Kepuasan pelanggan pada beberapa indikator menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas produk, kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH Chairul Umam.
2. Dengan keefektifan kerja karyawan yang baik, kendala yang timbul saat melakukan pekerjaan seperti menunda pekerjaan yang dapat menghambat pekerjaan lainnya dapat diatasi dengan mudah baik itu kendala dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Dengan adanya informasi dari Jemaah serta komunikasi yang lancar antar karyawan ke karyawan maupun karyawan dan atasan yang dilakukan guna memperbaiki keefektifan saat bekerja serta mengantisipasi dan mencari jalan keluar dari kendala yang timbul. Kendala-kendala yang timbul dapat diatasi dengan baik karena kualitas kerja, kedisiplinan, kerjasama, keandalan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja yang baik sehingga menimbulkan rasa puas dari Jemaah.

### **Saran**

Adapun saran yang ditulis oleh penulis, semoga dapat memberikan masukan untuk kedepannya agar lebih meningkatkan kemajuan perusahaan. Berdasarkan kesimpulan dari penelitian dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. KBIH Chairul Umam perlu meningkatkan efektivitas kerja karyawan agar Jemaah merasa puas, percaya dan akhirnya loyal kepada KBIH Chairul Umam. Efektivitas kerja karyawan dapat ditingkatkan melalui peningkatan terhadap kehandalan, daya tanggap, dan empati karyawan dengan memberikan pelatihan dan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kepuasan konsumen.
2. KBIH Chairul Umam perlu memperbaiki fasilitas-fasilitas yang ada, membuat kebijakan-kebijakan yang dapat menunjang efektivitas kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Literatur**

Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah

Fandy Cptono, Pemasaran Jasa, (Malang: Bayumedia, 2007)

Fandy Tjiptono, "Strategi Pemasaran", (Yogyakarta: Andi Offset, 1995)

Hasan Sadily, Ensiklopedia Indonesia Jilid II, CES-HAM, (Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve, 1980)

Hesti Widyaningrum, Mengukur Kepuasan Pelanggan (Terjemahan Gerson 1993), (Jakarta: PPM)

Hidayaningrat, Azas-azas Organisasi Manajemen, (Jakarta: Erlangga, 1995)

M Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, Metode Penelitian Kualitatif, (Jogjakarta: ArRuzz Media, 2016)

M.N. Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)

Moh. Nazir, Metode Penelitian, (Bandung: Ghalia Indonesia, 1999)

Nasution, "manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen), (Bogor: Ghalia Indah, 2009)

P. Sondang Siagian, Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi, (Jakarta: Gunung Agung, 1982)

Philip Khotler, dkk, Dasar-dasar Pemasaran, (Jakarta: Indonesia, 2011)

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Prehalindo, 2011)

Supardi, Sekolah Efektif, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013)

Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Skripsi (edisi revisi), (Jambi: Fakultas Syaria'ah dan Syariah Press, 2012)

Tim Penyusunan Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Gramedia, 2008)

Wibowo, Manajemen Kinerja Edisi Ketiga, (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2011)

### **Skripsi dan Jurnal**

Eliza Rahmawati, Skripsi, "Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018", (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2018)

Erna Ferrinadewi, Upaya Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 6, No. 1, 2004

Izmy Rhedina Julian Noor, “Efektivitas Kerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang”, eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 7, No. 4, 2019

Nur Ambia, 2018, “Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan”, Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN, Edisi III No. 01 Januari-Juni

Sudjut Budi Utoma, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup”, (Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, 2009)

Suklia Ningsih, “Efektivitas Kinerja Karyawan pada Usaha Target Automotive dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”, (Riau-Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim, 2020)

Widyarini, Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. VII, No. 2, 2017

### **Lainnya**

Wawancara dengan Bu Ima, selaku staff bagian Front Desk, Pada tanggal 28 Desember 2021, Pada Pukul 10.00.

Wawancara dengan Pak Edy, selaku wakil ketua, Pada Tanggal 28 Desember 2021, Pada Pukul 10.00

[www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id)