

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang sangat penting, yang hukumnya wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang memenuhi syarat-syarat tertentu. Kesiapan tidak hanya dari sisi finansial, tetapi juga kondisi fisik dan stabilitas emosional sangat diperlukan, mengingat ibadah haji menuntut kondisi fisik yang prima karena intensitas dan rangkaian aktivitasnya yang padat. Allah berfirman dalam Q.S. Ali-Imran/97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ

إِلَيْهِ سَبِيلٌ ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.¹

Dalam literatur Islam, seperti karya Wahbah Zuhaili "Memahami Haji dan Umrah", disebutkan bahwa haji bukan sekedar perjalanan fisik ke Makkah untuk menjalankan amalan-amalan ibadah seperti tawaf mengelilingi Ka'bah, berlari-lari kecil antara Safa dan Marwah, berdiri di Arafah, dan lainnya,

¹Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Pusat Sinergi Indonesia, 2012), h. 62.

melainkan juga perjalanan spiritual yang mendalam.² Keselarasan ini juga diperkuat oleh ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Ibadah Haji dan Umrah di Indonesia yang bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan haji dan umrah yang tidak hanya memadai secara fisik tapi juga spiritual, dengan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada setiap jamaah agar dapat menjalankan ibadah sesuai dengan ajaran Islam.³

Ibadah haji menjadi salah satu ibadah yang sangat diminati oleh sebagian masyarakat Indonesia. Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, setiap tahunnya ribuan jemaah berangkat dari Indonesia untuk menunaikan haji di tanah suci. Peningkatan jumlah pendaftar haji terus terjadi secara signifikan setiap tahun, dan fenomena ini terjadi hampir di setiap kabupaten atau kota di Indonesia secara merata.⁴

Pada tahun 2021, jumlah pendaftar haji di Kabupaten Tanah Bumbu mencapai 280 orang, sementara pada tahun 2022 jumlahnya menurun menjadi 273 orang, atau turun sebesar 2,5 persen. Banyaknya pendaftar haji ini

² Ichsanuddin Kusumadi, *Memahami Haji & Umrah* (Semarang: Mutiara Aksara, 2019), h. 77

³ Republik Indonesia, *Undang-Undang R.I Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah* (Jakarta, 2019), h. 6.

⁴ Helmi Ismail Fahmi, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut," *Jurnal Publik* 15, no. 2 (December 29, 2021), h. 58.

menyebabkan antrian jemaah semakin panjang. Di Kabupaten Tanah Bumbu, waktu tunggu untuk menunaikan ibadah haji mencapai 38 tahun.⁵

Peningkatan registrasi jemaah haji hal itu harus dibarengi dengan peningkatan kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU). Namun pada kenyataannya kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu masih menghadapi banyak kendala, mulai dari: tidak jarang data yang di bawa jemaah berbeda antara KTP, kartu keluarga dan dokumen pendukung (akta kelahiran, ijazah dan buku nikah), di aplikasi (SISKOHAT, haji pintar dan Tanda Tangan Elektronik (TTE)) di waktu tertentu terjadi maintenance jadi terkendala untuk cetak porsi jemaah haji.⁶

SISKOHAT adalah sistem informasi dan komputerisasi haji yang terhubung dengan Kantor Wilayah kementerian Agama provinsi serta seluruh kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota di Indonesia. Sistem ini merupakan layanan *online* dan *real time* yang menghubungkan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama di Provinsi, Kabupaten, atau Kota, serta komputer *Host* Pusat. SISKOHAT berfungsi sebagai penyimpan database calon jemaah haji di Kementerian Agama Pusat. Salah satu manfaat SISKOHAT adalah dapat langsung melihat nomor antrian setelah melakukan

⁵ “Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu,” n.d.

⁶ Wawancara dengan Ibu Anti Petugas SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 18 Agustus 2022.

pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Untuk mengoptimalkan sistem ini, diperlukan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai. Namun, Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menghadapi kendala dalam hal ini. Kuantitas dan kapasitas sumber daya manusia masih terbatas, sementara fasilitas, peralatan teknologi, serta kapasitas jaringan internet juga belum mencukupi.

Salah satu fenomena yang terjadi adalah jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu cenderung lebih memilih datang langsung ke Kantor Kementerian Agama daripada menggunakan layanan online. Hal itu disebabkan oleh keterbatasan perangkat *handphone* (tidak bisa digunakan untuk foto biometrik) yang dimiliki jemaah, yang kurang mendukung layanan digital. Selain itu, banyak jemaah yang masih memiliki pengetahuan terbatas, sehingga mereka lebih nyaman datang langsung ke Kantor untuk mengurangi kemungkinan kesalahan.⁷

Peningkatan jumlah pendaftar haji yang signifikan setiap tahunnya, ditambah pembatasan keberangkatan ke Tanah Suci, menyebabkan antrian jemaah semakin panjang. Di Kabupaten Tanah Bumbu, masa tunggu yang mencapai 38 tahun tidak mungkin dikelola secara manual hanya dengan berkas-berkas fisik, karena hal itu akan memperlambat kinerja pelayanan publik di Kementerian Agama.

⁷ Wawancara dengan Ibu Anti Petugas SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 18 Agustus 2022.

SISKOHAT memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar berdasarkan prinsip siapa yang mendaftar lebih dulu akan dilayani lebih dahulu. SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tidak hanya berfungsi untuk menyediakan layanan pendaftaran haji secara *online*, tetapi juga mendukung seluruh tahapan penyelenggaraan haji. Ini mencakup layanan pendaftaran, pengelolaan data jemaah, pembatalan haji, pengecekan nomor porsi, penyusunan dokumen paspor haji, pemberangkatan (embarkasi), dan pemulangan jemaah haji (debarkasi).⁸

SISKOHAT digunakan oleh pemerintah untuk proses pendataan jemaah yang akan telah melaksanakan ibadah haji. Kementerian agama memanfaatkan sistem komputer untuk proses pendataan. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu merupakan bagian dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU). Operator SISKOHAT ini dikelola oleh Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler, yang bertugas memberikan layanan kepada jemaah dan masyarakat terkait berbagai pelayanan di bidang Haji. Setiap pelayanan publik harus mempertimbangkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan SISKOHAT perlu terus diupayakan karena hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan para jemaah haji.⁹ Dalam setiap periode penyelenggaraan ibadah haji pada jasa layanan SISKOHAT di Seksi

⁸ Wawancara dengan Ibu Anti Petugas SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 18 Agustus 2022.

⁹ Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009M*, n.d., h. 3.

PHU sering kali menghadapi berbagai hambatan atau masalah, meskipun persiapan dan perencanaan telah dilakukan dengan cukup matang.

Kepuasan calon jemaah haji memiliki peran penting dalam mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan jemaah haji atau belum. Melalui pengukuran tingkat kepuasan jemaah haji berdasarkan dengan apa yang sudah diteliti oleh peneliti, dapat diketahui seberapa besar tingkat faktor pendukung dan penghambat dalam proses jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Mengingat bahwa Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bergerak di bidang pelayanan publik dan menjadi perhatian masyarakat, pemerintah harus terus meningkatkan kualitas layanannya.

Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu adalah sebuah organisasi pemerintah yang seharusnya memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan jemaah haji. Untuk meningkatkan kalitas pelayanan pemerintahan, diperlukan analisis terhadap tingkat kepuasan terkait fasilitas pelayanan dan kinerja pegawai jasa layanan SISKOHAT di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah pelayanan haji menjadi menarik untuk diteliti, terutama terkait dengan tingkat kepuasan jemaah haji yang mempengaruhi kualitas layanan SISKOHAT di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan SISKOHAT Seksi PHU Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten

Tanah Bumbu”. Penelitian tentang tingkat kepuasan jemaah haji ini sangat penting, terutama untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi dalam pelayanan haji dan untuk mengukur kinerja layanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terhadap jemaah haji.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas peneliti akan memaparkan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU terhadap kepuasan jemaah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu periode tahun 2022?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU terhadap kepuasan jemaah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu periode tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terhadap kepuasan jemaah haji periode tahun 2022.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan Jasa SISKOHAT Seksi PHU yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terhadap kepuasan jemaah haji periode tahun 2022.

D. Signifikansi Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berpotensi untuk menjadi pijakan utama dalam pengembangan riset di masa mendatang terkait pelayanan haji yang didukung oleh teknologi informasi. Dengan menyajikan wawasan yang mendetail mengenai keterampilan ilmiah dalam implementasi layanan SISKOHAT pada Seksi PHU, studi ini diharapkan mampu merangsang penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan inovatif. Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya cakrawala ilmu pengetahuan dan meningkatkan efektivitas pengelolaan pelayanan ibadah haji di masa depan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan rekomendasi konkret bagi Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji, terutama melalui optimalisasi layanan SISKOHAT Seksi PHU. Dengan temuan dan analisis yang dipaparkan dalam penelitian ini, diharapkan Kementerian Agama mampu mengembangkan strategi yang akurat dan efektif untuk menyediakan layanan yang lebih unggul dan efisien bagi seluruh jamaah haji. Sebagai referensi bagi Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan ibadah haji, khususnya dalam jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU.

E. Definisi Operasional

Untuk mencegah kesalahpahaman dan perbedaan interpretasi dalam penelitian yang sesuai dengan judul penelitian, yaitu *Pengaruh Kualitas Jasa Layanan SISKOHAT Seksi PHU terhadap Kepuasan Jemaah Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu Periode Tahun 2022* oleh karena itu, definisi operasional yang perlu dijelaskan adalah:

1. Pengaruh

Pengaruh merujuk pada penggunaan perilaku nyata yang dapat menyebabkan perubahan dalam perilaku atau sikap orang lain.¹⁰ Perubahan perilaku ini terjadi karena faktor-faktor tertentu, yang bisa memberikan dampak positif atau negatif pada individu atau perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan jasa. Dalam penelitian ini, pengaruh yang dimaksud adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terhadap Kepuasan Jemaah Haji.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada kualitas layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam administrasi dan bimbingan mengenai hak dan kewajiban jemaah haji yang terdaftar, serta sarana prasarana dan transportasi kepada jemaah haji

¹⁰ Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda, 2011), 208.

di Kabupaten Tanah Bumbu. Dimensi kualitas pelayanan tersebut dianalisis dari kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiviness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), sarana prasarana (*Tangible*).

3. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

SISKOHAT, menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 08 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, merupakan sistem pengelolaan data dan informasi yang terpadu untuk penyelenggaraan Ibadah Haji.¹¹

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam penelitian ini menjelaskan proses pengelolaan data dan informasi dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dengan memanfaatkan sumber daya serta teknologi yang ada.

4. Kepuasan Jemaah Haji

Kepuasan adalah faktor-faktor yang ada dalam diri individu yang dapat mempengaruhi, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku seseorang.¹² Jika jemaah haji merasa puas dengan suatu layanan, mereka cenderung akan menggunakan layanan tersebut lagi dan membagikan pengalaman layanan yang mereka terima kepada orang lain. Kepuasan jemaah haji ditentukan oleh persepsi mereka terhadap

¹¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang R.I Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*, h. 5.

¹² Agus Dharma, *Organisasi Jilid 1* (Jakarta: PT Erlangga, 1985), h, 95.

performance (kinerja) dan *importance* (tingkat kepuasan layanan). Jemaah akan merasa puas jika harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui.

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran seberapa baik harapan pelanggan terpenuhi.¹³ Dalam penelitian ini, kepuasan jemaah haji terhadap kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan konsep Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang terdiri dari 5 dimensi, antara lain: Keandalan (*Reability*), Responsivitas (*Rensponsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Sarana Prasarana (*Tangibles*).

5. Jemaah Haji

Secara individu, jemaah haji adalah seorang muslim yang memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji, kemampuan fisik untuk melaksanakannya, dan menyediakan dana untuk perjalanan tersebut. Namun, semua itu tidak dapat terpenuhi sepenuhnya tanpa adanya hubungan dengan faktor-faktor lain yang diberikan oleh lingkungan. Hal ini menjadikan jemaah haji sebagai *customer* (pelanggan) yang sering menginginkan pelayanan yang prima, serta memiliki kebebasan untuk memilih sesuai dengan keinginan, kemampuan, dan tingkat pelayanan yang diharapkan.¹⁴ Jemaah haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah

¹³ Nor Asiah Omar, Rosidah Musa, and Muhamad Azrin Nazri, "Program Perceived Value and Program Satisfaction Influences on Store Loyalty: Insights from Retail Loyalty Program," *Gadiah Mada International Journal of Business* 9, no. 3 (September 12, 2007): 345–68, doi:10.22146/gamaijb.5594.

¹⁴ Abdul Aziz and Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Public* (Jakarta: Puslitbag Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2007), h. 12.

Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang telah berangkat pada tahun 2022.

F. Penelitian Terdahulu

Banyak penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan haji atau tema lain yang relevan dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Aufa Nur Fajriyyah yaitu “Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi DKI Jakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengenalkan kepada para pembaca mengenai SISKOHAT yang di laksanakan di Kantor Kanwil Kemenag Provinsi DKI Jakarta, tujuan lainnya adalah untuk menganalisis perbedaan signifikan berdasarkan jenis kelamin dan usia pemakai layanan SISKOHAT pada Kanwil Kemenag Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan karyawan SISKOHAT terhadap kepuasan jemaah sebesar 0,494 memiliki pengaruh yang cukup kuat atau dapat dikatakan berhubungan. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh angka sebesar 23,6% sedangkan sisanya sebesar 76,4% dipengaruhi faktor lain. Dari hasil uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa $t_{\text{Hitung}} = 5.618$ sedangkan nilai $t_{\text{Tabel}} = 1.984$ sehingga $t_{\text{Hitung}} > t_{\text{Tabel}}$. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan dan kepuasan jemaah.

Dibandingkan dengan penelitian Aufa Nur Fajriyyah yang mengutamakan pengaruh pelayanan karyawan SISKOHAT terhadap kepuasan

jemaah Haji di DKI Jakarta pada tahun 2015, penelitian saat ini lebih fokus pada evaluasi kualitas layanan SISKOHAT di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kemenag Kabupaten Tanah Bumbu, yang turut menitikberatkan aspek-aspek serupa namun dalam konteks geografis yang berbeda.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Selvi Claudia Rahmatika yaitu “Analisis Tingkat Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Kantor Kementerian Agama Jakarta Barat”. Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan pendaftaran haji yang diberikan oleh staff haji kantor Kementerian Agama Jakarta Barat, tujuan lainnya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan calon jemaah haji terhadap kualitas pelayanan pendaftaran haji kantor kementerian Agama Jakarta Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang dianggap paling penting oleh calon jemaah haji adalah atribut bukti fisik toilet yang dapat digunakan dengan nyaman, serta nilai terendah untuk nilai rata-rata adalah atribut bimbingan dalam pengecekan nomor porsi di website kementerian Agama. Untuk nilai rata-rata tingkat kenyataan/kinerja yang paling tinggi adalah atribut Bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen calon jemaah haji, sedangkan nilai rata-rata tingkat kepuasan/kinerja paling rendah adalah toilet yang dapat digunakan dengan nyaman. Kemudian berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh calon jemaah haji kantor Kementerian Agama Jakarta Barat tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap atribut pelayanan yang diberikan staff haji kantor Kementerian Agama Jakarta Barat sudah sangat baik, terlihat dari indeks kepuasan jemaah (CSI) 83.17% yang berada dalam rentang nilai 81.00-

100.00% dengan kesimpulan berarti sangat puas terhadap kinerja yang dilakukan staff haji kantor Kementerian Agama Jakarta Barat.

Studi terkini ini berbeda secara signifikan dari penelitian yang dijalankan oleh Selvi Claudia Rahmatika dalam hal objek penelitian dan periode waktu. Di satu sisi, Selvi Claudia Rahmatika menguraikan tentang tingkat kepuasan para calon jemaah haji terkait proses pendaftaran di Kantor Kementerian Agama di Jakarta Barat di tahun 2018. Di sisi lain, fokus dari penelitian ini tertuju pada pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh SISKOHAT Seksi PHU terhadap kepuasan jemaah haji, yang dilaksanakan di Kabupaten Tanah Bumbu pada zaman yang berbeda.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Niswaton Khasanah yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jemaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan pendaftar calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Statistik *t* Hitung dari *outut coefficients* Dengan membandingkan *t* Hitung dengan *t* Tabel dapat dilihat bahwa *t* hitung $-1,608 < 0,197$ dengan tingkat signifikansi $0,288 > 0,05$, maka H_0 diterima. Dengan diterimanya H_0 maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jemaah haji pada pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan (H_a) ditolak. Kesimpulannya adalah variabel

kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan calon jemaah haji yang mendaftar haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan.

Perbedaan antara penelitian ketiga dan penelitian ini adalah penelitian ketiga membahas tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi pada Pendaftar Calon Jemaah Haji oleh Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Kabupaten Grobogan) pada tahun 2017, sedangkan penelitian ini membahas tentang bagaimana Pengaruh dari Kualitas Jasa Layanan SISKOHAT Seksi PHU Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Nur Solekhatun Maryam yaitu “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan pendaftaran haji secara simultan terhadap tingkat kepuasan jemaah Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan, tujuan lainnya adalah untuk mengetahui variable yang paling berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa belum terdapat pengaruh yang signifikan antara variable ketanggapan, keandalan, dan keyakinan terhadap kepuasan jemaah dan belum menunjukkan nilai parameter yang memenuhi nilai kelayakan yang disyaratkan sehingga hipotesis ini belum diterima. Variable empati dan bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yaitu, $0.000 < 0.05$ (nilai taraf signifikannya) terhadap kepuasan jemaah, namun dengan adanya kualitas pelayanan yang

diberikan oleh pihak Kementerian Agama dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan.

Fokus utama dari penelitian ini tidak hanya berbeda dalam hal objek dan lokasi penelitian dibandingkan dengan penelitian oleh Niswatun Khasanah dan Nur Solekhatun Maryam, tetapi juga dalam waktu pelaksanaan penelitian, menekankan pendalaman pada kualitas layanan SISKOHAT Seksi PHU dan pengaruhnya terhadap kepuasan jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu, yang secara substantif membuka perspektif baru dalam bidang studi ini.

G. Asumsi Dasar

Asumsi atau anggapan dasar ini merupakan gambaran dugaan, perkiraan, pendapat atau kesimpulan sementara, atau teori, padahal itu belum terbukti. Menurut pendapat Winarko Surakhman, suatu pendekatan dalam praktiknya, asumsi atau anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyidik.

Berdasarkan definisi asumsi di atas maka asumsi yang ada adalah: Tingkat kepuasan jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu dipengaruhi oleh kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU.

H. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono, hipotesis adalah jawaban sementara dalam suatu penelitian yang perlu diuji kebenarannya secara empiris.¹⁵ Hipotesis merupakan

¹⁵ Hendra Jonathan Sibarani, Serly, and Jesly Florencia, "The Influence of Service Quality, Marketing Strategy and Consumer Trust on Construction Service User Decisions at PT. Karya Harmoni Oasis," *Journal Mantik* 4, no. 4 (2019), h. 2643.

asumsi sementara yang dirumuskan oleh peneliti sebagai panduan untuk langkah-langkah dalam penelitian berikutnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitiannya adalah:

Ho: Kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji

Ha: Kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji

I. Sistematika Penelitian

BAB I: Pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, asumsi dasar, hipotesis penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II: Akan diajukan kajian teori dan kerangka pikir yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III: Metode penelitian yang mencakup: jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, teknik analisis data, uji asumsi klasik, dan analisis uji hipotesis.

BAB IV: Hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup: hasil penelitian, dan pembahasan atau analisis.

BAB V: Penutup, yang terdiri dari simpulan dan rekomendasi dalam penelitian