

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dapat diperoleh beberapa simpulan, yakni sebagai berikut.

1. Pengujian hipotesis berdasarkan hasil kuesioner menggunakan uji Wilcoxon menunjukkan H₀ ditolak dan menerima H₁ yang artinya terdapat perbedaan signifikan antara variabel kepentingan (*importance*) dengan variabel kinerja (*performance*) terhadap pelayanan haji di Kemenag kota Banjarmasin (jemaah tidak puas).
2. Skor kepuasan yang didapatkan oleh jemaah haji Kemenag kota Banjarmasin tahun 1438 H/2017 M dari yang terbesar ke yang terkecil berdasarkan dimensi secara berurutan ialah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*).
3. Berdasarkan hasil analisis kuadran kartesius maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, karena berada di kuadran A, adapun secara atribut yang juga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang jemaah, pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi, pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan jemaah, pemberian

pelayan kesehatan bagi jemaah sakit, serta sarana praktek manasik haji yang lengkap.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kuesioner ini hanya dibagikan kepada 90 jemaah haji kota Banjarmasin, sementara jemaah haji kota Banjarmasin jumlahnya 757 jemaah, walaupun secara ukuran sampel 90 sudah mewakili alangkah lebih baiknya lebih dari itu agar untuk penelitian selanjutnya lingkup respondennya lebih luas dan lebih menggambarkan tingkat kepuasan jemaah haji kota Banjarmasin secara keseluruhan.
2. Pada Kementerian Agama kota Banjarmasin alangkah baiknya melakukan perbaikan-perbaikan pada atribut yang berada pada kuadran A hal ini sangat penting karena jika perbaikan dilakukan pada atribut-atribut ini maka akan menghasilkan peningkatan besar seperti; memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan Jemaah, meningkatkan kesigapan petugas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami jemaah, meningkatkan pemberian pelayan kesehatan bagi jemaah sakit, meningkatkan sarana praktek manasik haji, pegawai/petugas lebih menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi dan menyediakan tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang jemaah.

3. Untuk atribut-atribut yang ada di kuadran B. Kemenag kota Banjarmasin agar tetap menjaga kestabilannya, jangan sampai kinerja untuk atribut-atribut ini mengalami penurunan karena atribut-atribut ini merupakan kontribusi utama sebagai keunggulan Kemenag kota Banjarmasin, seperti kesigapan petugas dalam mengarahkan jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci, pelayanan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah), kemudahan dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan calon jemaah haji, kamar mandi yang nyaman di asrama haji, tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji, transportasi yang mengantarkan jemaah menuju asrama haji atau embarkasi dan sebaliknya, perlengkapan atribut jemaah yang baik (buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas), pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah dan petugas/pegawai yang bersahabat.
4. Untuk atribut-atribut yang berada di kuadran C, Kemenag kota Banjarmasin dapat mengambil sikap selektif berdasarkan dari pergeseran tingkat kepentingan dari setiap atribut tersebut. Jika dimasa mendatang jemaah menggap atribut tersebut tingkat kepentingannya meningkat, maka Kemenag kota Banjarmasin dapat pula meningkatkan kinerjanya. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah makanan yang sesuai selera jemaah di asrama haji, ketersediaan dan keterbukaan Kemenag kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan, petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata jemaah, kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag

kota Banjarmasin, adanya sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai, ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin), kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji, halaman kantor Kemenag kota Banjarmasin yang luas

5. Untuk atribut-atribut yang berada di kuadran D, Kemenag kota Banjarmasin dapat melakukan pilihan berupa penurunan tingkat kinerja atau tetap fokus mempertahankan kinerja dengan alasan bahwa tingkat kepentingan dari atribut pada kuadran ini akan meningkat dimasa akan datang. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran D adalah petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum, penjadwalan yang baik dan rutin kegiatan manasik haji di daerah, jemaah diberikan bimbingan/penyuluhan pasca haji dan petugas/pegawai berpakaian rapi.