

BAB II

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Pelatihan Manasik Haji

a. Pengertian Pelatihan

Pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, yang mana tujuannya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang. Dengan kata lain pelatihan atau latihan adalah salah satu cara untuk memperoleh keterampilan tertentu, misalnya latihan menari, latihan naik sepeda, latihan baris-berbaris, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2003:28).

Pelatihan dan pendidikan dalam suatu organisasi biasanya disatukan menjadi diklat. Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pendidikan bersifat filosofis dan teoritis, namun pelatihan lebih bersifat spesifik, praktis dan segera. Yang dimaksud spesifik dalam arti pelatihan berhubungan secara spesifik dengan pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan yang dimaksud dengan praktis dan segera adalah bahwa apa yang dilatihkan dapat diaplikasikan dengan segera sehingga materi yang diberikan harus bersifat praktis. Walaupun demikian, pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama, yaitu pembelajaran. Didalam pembelajaran terdapat pemahaman secara implisit (Tjiptono & Diana, 2001: 212).

Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku sasaran diklat. Secara kongkret perubahan perilaku itu berbentuk peningkatan kemampuan dari sasaran diklat. Kemampuan ini mencakup kognitif, afektif, maupun psikomotor. Apabila dilihat dari perbedaan sistem, maka proses pendidikan dan pelatihan itu terdiri dari input (sasaran diklat) dan output (perubahan perilaku), dan faktor-faktor yang mempengaruhi proses diklat tersebut. Dalam teori diklat faktor yang mempengaruhi proses pendidikan dan pelatihan itu dibedakan menjadi dua, yakni apa yang disebut perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware).

Perangkat lunak antara lain mencakup masalah kurikulum, organisasi pendidikan dan pelatihan, peraturan-peraturan, metode belajar mengajar, tenaga pengajar atau pelatih itu sendiri. Sedangkan perangkat keras yang juga besar pengaruhnya yaitu masalah fasilitas-fasilitas yang mencakup gedung perpustakaan (buku-buku referensi), alat bantu pendidikan dan pelatihan, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2003: 31-32).

b. Pelatihan Manasik Haji

Pelatihan manasik haji dalam hal ini adalah bimbingan atau pembinaan yang diberikan oleh pemerintah kepada para jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri dan menjadi haji mabrur.

Bimbingan pelatihan kepada calon jamaah haji menjadi tugas yang diemban oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota, dalam hal ini seksi penyelenggaraan haji dan umroh. Dalam pelaksanaannya

bekerjasama dengan Kantor Urusan Agama (KUA), Penyuluhan Agama, Departemen Kesehatan, Alim Ulama, Lembaga/Ormas Islam seperti IPHI, KBIH, dan sebagainya. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa Pemerintah sebagai Penanggung Jawab Penyelenggaraan Ibadah Haji (Departemen Agama RI, 2009: 1). Dan salah satu substansi yang ditetapkan dalam Undang-Undang tersebut adalah masalah bimbingan pelatihan manasik haji kepada para calon jamaah haji yang juga menjadi tanggung jawab pemerintah dalam hal ini yaitu Departemen Agama.

Materi-materi yang dimuat dalam pelatihan dan bimbingan manasik haji ini dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Bimbingan Massal I
2. Bimbingan Kelompok
3. Bimbingan Massal II

Dalam bimbingan massal, bisa dilaksanakan 2 (dua) sampai s/d 4 (empat) kali sesuai dengan situasi dan kondisi setempat (Departemen Agama RI, 2007: 37).

1. Bimbingan Massal I

Bimbingan massal I ini dilaksanakan oleh Kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kota kepada seluruh calon haji yang sudah terdaftar di kantor departemen Agama Kabupaten atau Kota yang bersangkutan. Pelaksanaannya dilaksanakan di Ibukota Kabupaten atau Kota sekitar 3 bulan sebelum pemberangkatan calon haji ke tanah suci.

Bimbingan ini bertujuan untuk memberikan bekal awal dan pengetahuan tentang penyelenggaraan haji yang meliputi:

- a. Penjelasan umum tentang perhajian
- b. Kebijakan dalam pelayanan haji dan umrah
- c. Kebijakan pemerintah tentang pembinaan haji
- d. Kebijakan pemerintah tentang pelayanan kesehatan haji
- e. Pembentukan kelompok bimbingan

Bimbingan massal I ini bisa dikatakan dengan bimbingan teori yang diberikan kepada para jamaah haji agar para jamaah mengetahui bagaimana penyelenggaraan perhajian yang sebenarnya.

Pemerintah sebagai penyelenggara perhajian menjelaskan secara singkat tugas dan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara dan menjelaskan juga tentang masalah peraturan dan ketentuan perhajian mulai dari pendaftaran sampai dengan penyelenggaraan di Arab Saudi.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor : 17 Tahun 2007 telah diatur bahwa Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggungjawab pemerintah dibawah koordinasi Menteri Agama. Penyelenggaraan haji adalah melakukan serangkaian kegiatan yang membutuhkan bentuk kerja sama antar instansi dan antar negara. Hubungan kerjasama antar semua pihak sangat mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan haji, terutama menyangkut hubungan antar negara, dalam hal ini adalah Pemerintah Arab Saudi, sebagai *Al-Khodim al-Haramain* (Pelayan dua Tanah Suci, Makkah dan Madinah). Dan

sebagaimana diketahui, Penyelenggaraan Ibadah Haji tidak hanya dilakukan di Indonesia tetapi seluruh negara, khususnya negara dengan mayoritas masyarakat muslim. Sehingga kinerja para penyelenggara merupakan cerminan dari citra yang menyangkut nama baik bangsa.

Departemen Agama sebagai leading sektor/penanggungjawab penyelenggaraan haji telah melakukan langkah kerja sama dengan pemerintah Arab Saudi yang dirumuskan dalam berbagai Keputusan dan peraturan-peraturan pemerintah. Ini dimaksudkan sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap calon jamaah haji berupa pembinaan, kesehatan dan bimbingan.

2. Bimbingan Kelompok

Bimbingan kelompok yaitu bimbingan yang dilaksanakan oleh KUA kecamatan berkoordinasi dengan kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kota. Pada bimbingan kelompok ini, para jamaah haji sudah memiliki kelompok masing-masing yang sudah dibagi pada bimbingan massal I. Setiap anggota kelompok berjumlah 45 orang (Rombongan), setiap kelompok dibagi menjadi 4 (empat) regu, masing-masing beranggotakan 11 orang termasuk ketua regunya (Departemen Agama RI, 2007:39).

Materi-materi pada bimbingan kelompok ini meliputi:

a. Manasik Haji

Hal-hal yang masuk pada materi manasik haji ini antara lain:

- Hukum-hukum haji atau umrah

- Macam-macam pelaksanaan haji atau umrah
- Tata cara pelaksanaan haji
- Larangan-larangan selama dalam ihram haji atau umrah

b. Peragaan manasik

Dalam materi peragaan manasik haji ini, jamaah haji dilatih untuk mempraktekkan tata cara urutan pelaksanaan ibadah haji secara tertib dan teratur agar para jamaah bisa menghayati proses ibadah haji dan melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar.

c. Adat budaya dan kondisi alam arab saudi

Para jamaah haji diberi gambaran tentang adat istiadat, kondisi alam daerah-daerah perhajian agar para jamaah mengetahui bagaimana karakteristik orang-orang arab dan bagaimana harus bersikap dan bergaul antar bangsa.

d. Kesehatan haji

Para jamaah diberi bimbingan kesehatan yang sudah menjadi tanggung jawab pemerintah terkait masalah pelayanan haji. Diberi penjelasan bagaimana merawat kesehatan, macam-macam penyakit yang harus diantisipasi, dan lain-lain.

3. Bimbingan Massal II

Bimbingan massal II merupakan bekal akhir oleh Departemen Agama kepada seluruh calon jamaah haji yang terdaftar di Kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kota tentang praktek manasik haji dan penentuan kloter. Pelaksanaannya dilaksanakan di Ibukota Kabupaten

atau Kota, biasanya sekitar satu bulan sebelum pemberangkatan calon jamaah haji ke tanah suci.

Materi-materi yang terkait dalam bimbingan massal II, antara lain:

a. Peragaan manasik (praktek lapangan)

Dalam peragaan manasik ini, para jamaah haji diberi pemantapan yang lebih mengenai tata cara urutan pelaksanaan ibadah haji agar para jamaah haji dapat lebih menghayati dan memahami tata cara pelaksanaan manasik haji sesuai dengan yang sudah ditetapkan.

b. Pemutaran film manasik haji

Calon jamaah haji diberi penayangan film-film tentang perhajian agar para jamaah dapat mengamati secara jelas bagaimana tata cara pelaksanaan manasik haji dengan benar dan bisa mempraktekkannya.

c. Penjelasan tentang keselamatan penerbangan

Para calon jamaah haji diberi penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penerbangan antara lain mengenai ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam penerbangan dan tata cara pemanfaatan fasilitas dalam penerbangan. Dalam hal ini, diharapkan agar para calon haji dapat memahami dengan baik hal-hal yang berkaitan dengan keselamatan.

d. Penegasan pengelompokan

Dalam Penegasan pengelompokan para jamaah diberi penjelasan yang lebih jelas mengenai pengelompokan definitif regu dan rombongan dan mekanisme kerja regu, rombongan dan kloter. Tujuan dari penegasan

pengelompokan ini yaitu agar calon haji dapat lebih mengetahui regu dan rombongan serta kloternya.

e. Hak dan kewajiban jamaah haji

Penjelasan hak dan kewajiban jamaah haji kepada calon haji ini bertujuan agar calon haji mengerti tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban jamaah sejak di tanah air, arab saudi dan sampai kembali lagi ke tanah air. Hak dan kewajiban yang perlu di ketahui oleh para jamaah antara lain mengenai hak jamaah tentang pelayanan di tanah air, hak jamaah haji tentang pelayanan di arab saudi, dan kewajiban jamaah haji selama dalam perjalanan menunaikan ibadah haji.

f. Perilaku sebagai calon haji

Para calon jamaah haji diberi penjelasan tentang etika pergaulan selama pelaksanaan ibadah haji dan bagaimana menjaga martabat bangsa. Tujuannya agar para jamaah dapat mengetahui hal-hal yang perlu dijaga dan dipelihara selama pelaksanaan ibadah haji di tanah suci (Departemen Agama RI, 2007: 43-44).

2. Pemahaman dan Kepuasan Konsumen

1. Pemahaman

a. Pengertian Pemahaman

Dalam kamus besar bahasa indonesia pemahaman merupakan proses, perbuatan dan cara memahami atau memahamkan (Porwadarminta, 1991:636). Dengan kata lain, pemahaman merupakan proses berfikir dan belajar. Dikatakan demikian karena untuk menuju ke arah pemahaman

perlu diikuti dengan belajar dan berpikir. Pemahaman merupakan proses, perbuatan dan cara memahami.

Pemahaman adalah tingkatan kemampuan yang mengharapakan seseorang mampu memahami arti atau konsep, situasi serta fakta yang diketahuinya. Dalam hal ini ia tidak hanya hafal secara verbalitas, tetapi memahami konsep dari masalah atau fakta yang ditanyakan, maka operasionalnya dapat membedakan, mengubah, mempersiapkan, menyajikan, mengatur, menginterpretasikan, menjelaskan, mendemonstrasikan, memberi contoh, memperkirakan, menentukan, dan mengambil keputusan (Purwanto, 1997:44).

Di dalam ranah kognitif menunjukkan tingkatan-tingkatan kemampuan yang dicapai dari yang terendah sampai yang tertinggi. Dapat dikatakan bahwa pemahaman tingkatannya lebih tinggi dari sekedar pengetahuan.

Definisi pemahaman menurut Anas Sudijono adalah "kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Pemahaman merupakan jenjang kemampuan berpikir yang setingkat lebih tinggi dari ingatan dan hafalan" (Sudijono,1996: 50).

Dalam taksonomi bloom, kesanggupan memahami setingkat lebih tinggi daripada pengetahuan. Namun tidaklah berarti bahwa pengetahuan tidak perlu ditanyakan, sebab, untuk memahami perlu terlebih

dahulu mengetahui atau mengenal (Sudjana, 1999:24). Bloom juga menyebutkan ciri-ciri pemahaman didalam salah satu tujuan belajar, yaitu: mampu menerjemahkan (pemahaman terjemahan), mampu menafsirkan (mendeskripsikan secara verbal), pemahaman ekstrapolasi, dan mampu membuat estimasi (Thoha, 1994: 28).

Menurut Saifuddin Azwar, dengan memahami berarti sanggup menjelaskan, mengklasifikasikan, mengikhtisarkan, meramalkan, dan membedakan (Azwar, 1987: 62). Sedangkan menurut W.S.Winkel, yang dimaksud dengan pemahaman adalah: Mencakup kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Adanya kemampuan ini dinyatakan dalam menguraikan isi pokok dari suatu bacaan, mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk lain, seperti rumus matematika ke dalam bentuk kata-kata, membuat perkiraan tentang kecenderungan yang nampak dalam data tertentu, seperti dalam grafik (Winkel, 1996: 246).

Dari berbagai pendapat di atas, indikator pemahaman pada dasarnya sama, yaitu dengan memahami sesuatu berarti seseorang dapat mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, menafsirkan, memperkirakan, menentukan, memperluas, menyimpulkan, menganalisis, memberi contoh, menuliskan kembali, mengklasifikasikan, dan mengikhtisarkan. Indikator tersebut menunjukkan bahwa pemahaman mengandung makna lebih luas atau lebih dalam dari pengetahuan.

Dengan pengetahuan, seseorang belum tentu memahami sesuatu yang dimaksud secara mendalam, hanya sekedar mengetahui tanpa bisa menangkap makna dan arti dari sesuatu yang dipelajari. Sedangkan dengan pemahaman, seseorang tidak hanya bisa menghafal sesuatu yang dipelajari, tetapi juga mempunyai kemampuan untuk menangkap makna dari sesuatu yang dipelajari juga mampu memahami konsep dari pelajaran tersebut.

b. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam proses pemahaman

Pemahaman individu pada dasarnya merupakan pemahaman keseluruhan kepribadian dengan segala latar belakang dan interaksi dilingkungannya. Ada dua komponen besar yang sudah lazim dikenal orang banyak tentang kepribadian, yaitu komponen fisik atau jasmaniyah atau komponen psikis atau batiniyah. Kedua komponen ini meliputi banyak aspek yang dapat dikelompokkan atas aspek utama, yaitu aspek: intelektual, sosial dan bahasa, emosi dan moral, serta aspek psikomotor.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi individu dalam proses belajar memahami adalah sebagai berikut:

- **Kematangan**

Kematangan memberikan kondisi dimana fungsi-fungsi fisiologis termasuk sistem syaraf dan fungsi otak menjadi berkembang. Dengan berkembangnya fungsi otak dan sistem saraf, hal ini akan menumbuhkan kapasitas mental seseorang dan mempengaruhi hal belajar seseorang itu.

- Faktor Usia Kronologis

Pertambahan dalam hal usia selalu diikuti dengan proses pertumbuhan dan perkembangan. Semakin tua individu, semakin meningkat pula kematangan berbagai fungsi kronologisnya. Usia kronologis merupakan faktor penentu dari pada tingkat kemampuan individu.

- Faktor perbedaan jenis kelamin

Yang membedakan pria dan wanita adalah dalam hal peranan, dan perhatiannya terhadap suatu pekerjaan, dan inipun merupakan akibat dari pengaruh kultural.

- Pengalaman sebelumnya

Lingkungan mempengaruhi perkembangan individu. Lingkungan banyak memberikan pengalaman kepada individu. Pengalaman yang diperoleh individu ikut mempengaruhi hal belajar yang bersangkutan, terutama pada transfer belajarnya.

- Kapasitas Mental

Dalam tahap perkembangan tertentu, individu mempunyai kapasitas-kapasitas mental yang berkembang akibat dari pertumbuhan dan perkembangan fisiologis pada sistem syaraf dan jaringan otak. Kapasitas-kapasitas seseorang dapat diukur dengan tes kemampuan intelegensi dan tes-tes bakat. Kapasitas adalah potensi untuk mempelajari serta mengembangkan berbagai keterampilan atau kecakapan.

- Kondisi kesehatan jasmani

Orang yang belajar membutuhkan kondisi yang sehat. Orang yang badannya sakit akibat penyakit-penyakit tertentu serta kelelahan, tidak akan dapat belajar dengan efektif. Cacat fisik juga mengganggu hal belajar.

- Kondisi kesehatan rohani

Gangguan serta cacat mental pada seseorang sangat mengganggu hal belajar orang yang bersangkutan. Bagaimana orang dapat belajar dengan baik apabila ia sakit ingatan, sedih, frustrasi atau putus asa (Soemanto, 1990: 119-121).

2. Kepuasan

a. Pengertian kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005:195). Menurut Oliver (Tjiptono, 2005:1997) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya. Cadotte, et.all (Tjiptono, 2005:1997), kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Kepuasan konsumen hanya akan terbentuk apabila konsumen merasa puas atas pelayanan yang mereka terima.

Menurut Kotler (Tjiptono, 2004:147), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Umumnya harapan pelanggan merupakan pemikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang disampaikan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Menurut Tse dan Wilton (Tjiptono, 2004:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel et.all (Tjiptono, 2004:146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi dari para pakar diatas, pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini di karenakan dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan

pangsa pasar yang lebih luas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya :

- Hubungan antara instansi dan jamaah menjadi harmonis
- Dapat menciptakan loyalitas jamaah
- Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi instansi.

b. Atribut-atribut pembentukan kepuasan konsumen

Kepuasan pelanggan tidak dapat dilihat secara terbuka tanpa diketahui hal-hal atau atribut-atribut yang menjadi pembentukan kepuasan pelanggan tersebut.

Adapun sifat-sifat pembentukan kepuasan menurut Hawkins dan Lonney (Tjiptono, 2001:101) yaitu:

a. Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan produsen yang diandalkan, sehingga suatu produk atau jasa yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan.

b. Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen mudah diperoleh dan di manfaatkan oleh calon pembeli.

c. Ketersediaan untuk merekomendasi

Ketersediaan para jamaah haji untuk merekomendasikan pelayanan pelatihan yang sudah diberikan oleh pegawai kasigara haji dan umroh bahwa pelayanan pelatihan yang diberikan itu baik dan sepatutnya untuk di

rekomendasikan kepada jamaah haji yang lain. Rekomendasi itu dilakukan dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan bagi instansi.

c. Indeks kepuasan masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat (Ratminto dan Atik, 2005:19).

Menurut Ratminto dan Atik (2005:226) ada beberapa unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, antara lain :

a. Prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

b. Persyaratan pelayanan

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

c. Kejelasan petugas pelayanan

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

d. Kedisiplinan petugas pelayanan

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

f. Kemampuan petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

g. Kecepatan pelayanan

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

h. Keadilan mendapatkan pelayanan

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

i. Kesopanan dan keramahan petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

j. Kewajaran biaya pelayanan

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

k. Kepastian biaya pelayanan

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

l. Kepastian jadwal pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n. Keamanan pelayanan

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan konsumen merupakan orientasi penting dalam menentukan strategi bisnis. Kepuasan konsumen merupakan suatu tolak ukur apakah produk jasa yang dihasilkan oleh pihak perusahaan mampu menarik konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut. Apabila konsumen merasa puas, ia akan kembali menggunakan produk perusahaan. Sebaliknya jika konsumen tidak puas, ia tidak akan kembali menggunakan produk perusahaan dan akan mencari perusahaan lain yang memberikan pelayanan jasa sejenis.

Menurut (Kotler, 1997: 64) Untuk mencapai kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan, maka dapat dilakukan beberapa pendekatan, antara lain:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan antara pihak manajemen dan konsumen.
2. Perusahaan membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua Sumber Daya Manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan.

d. Metode pengukuran kepuasan konsumen

Kotler (Tjiptono, 2004:148) mengemukakan bahwa ada empat metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, antara lain:

a. Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Misalnya dengan menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, mempekerjakan petugas pengumpul pendapat atau keluhan pelanggan.

b. Survey kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telephon maupun wawancara pribadi.

c. Ghost shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan atau pesaing dan menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

d. Lost Customer analysis

Metode ini dilaksanakan dengan cara menghubungi para pengunjung yang telah berhenti membeli untuk mengetahui mengapa hal itu bisa terjadi.

e. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen

Didalam menilai atau mengevaluasi kepuasan terhadap produk atau jasa pada perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk atau jasa, yaitu (Tjiptono, 2002:25-26):

1. Kinerja (*performance*), karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu.

2. Keragaman produk (*features*), berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi pada suatu periode.
4. Kesesuaian (*conformance*), adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya yang diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
5. Daya tahan atau ketahanan (*durability*), berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Kemampuan pelayanan (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki dan penanganan keluhan secara memuaskan.
7. Estetika (*aesthetics*), merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab dari perusahaan.

Sedangkan didalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu

:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

B. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan masih perlu dibuktikan kenyataannya. Suatu hipotesis akan **diterima** kalau bahan-bahan penyelidikan membenarkan pernyataan itu, dan akan **ditolak** bilamana kenyataan menyangkalnya.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :
ada perbedaan tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan manasik haji KBIH dan Non KBIH kota Rembang tahun 2008.