

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Agama Islam adalah satu-satunya agama di sisi Allah yang diridhoi. Agama Islam adalah agama yang di turunkan oleh Allah kepada Nabi Muhammad Saw melalui malaikat Jibril. Agama tersebut bertujuan untuk menyempurnakan Akhlak manusia agar selamat di dunia dan akhirat. Agama Islam juga mengatur berbagai dimensi hubungan manusia dalam menjalani aspek kehidupan. Ia mengajarkan bagaimana melakukan hubungan baik antara manusia dengan sang Khaliq, manusia dengan manusia, dan manusia dengan makhluk lainnya.

Islam bisa disebut juga sebagai agama dakwah karena Islam juga merupakan suatu agama yang memerintahkan kepada umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan agama Islam kepada seluruh umat manusia. Jadi, dakwah dan Islam adalah dua hal yang tidak dapat. Disamping itu, Islam juga berkembang melalui dakwah, kegiatan dakwah dari dulu hingga sekarang tidak akan berhenti dan selesai, karena dakwah mempunyai salah satu tugas yang harus dilakukan oleh umat Islam kapan saja dan dimana saja (Shaleh, 1977:1).

Sebagai umat Islam harus menjauhi semua yang merusak iman dan rasa keimanan kita. Hal-hal yang harus dilakukan agar keimanan di dalam hati tetap terjaga dan terpelihara yaitu dengan mengimani rukun

iman dan rukun Islam. Rukun iman itu terdiri dari iman kepada Allah, iman kepada rosul, iman kepada kitab-kitab Allah, iman kepada malaikat, iman kepada qadha dan qadar. Sedangkan rukun Islam itu sendiri terdiri dari syahadat, sholat, zakat, puasa dan haji (Yatimin, 2006:71).

Sebagaimana sabda Rosulullah Saw.:

بنی الاسلام علی خمس : شهادة ان لا اله الا الله وان محمدا رسول الله واقام الصلاة وايتاء الزكاة وحج البيت وصوم رمضان. (متفق عليه)

“Islam ditegakkan diatas 5 dasar: (1) bersaksi bahwa tidak ada Tuhan yang hak (patut disembah kecuali Allah) dan bahwasanya Nabi Muhammad itu adalah utusan Allah, (2) mendirikan shalat yang lima waktu, (3) membayar zakat, (4) mengerjakan haji ke Baitullah, (5) berpuasa dalam bulan ramadhan.” (Sepakat ahli hadits) (Rasjid, 2006:247).

Dari pemaparan dan sabda Rosul diatas, dapat kita pahami bahwa agama Islam bertugas mendidik manusia, mensucikan jiwa dan membebaskan diri dari hawa nafsu. Oleh karena itu maka kita sebagai umat Islam diberi bekal pendidikan yang merupakan ibadah bagi kita yaitu akidah yang murni, ibadah yang tulus ikhlas yang sesuai dengan kehendak Allah dan Sunnah Rasul.

Segala bentuk ibadah yang ada dalam Islam walaupun bermacam-macam, namun tetap menuju ke satu arah, yaitu yang mendatangkan kebahagiaan. Misalnya zakat, termasuk ibadah yang dikerjakan untuk mensucikan diri dari loba dan kikir. Shalat merupakan ibadah yang menghadapkan jiwa kepada Allah dengan penuh rasa rendah diri akan keagungan dan kebesarannya. Puasa merupakan ibadah yang

belajar mengekang hawa nafsu, meningkatkan daya sabar dan ikhlas menahan rasa haus dan lapar.

Dari beberapa contoh ibadah tersebut, baik yang mempergunakan tenaga, semangat, harta, menahan hawa nafsu, dapat kita lihat secara jelas dalam ibadah haji.

Menunaikan haji merupakan suatu kegiatan ibadah yang termasuk rukun Islam ke -5, disamping itu untuk mengkaji ilmu keagamaan yang diselenggarakan masyarakat Islam di mekkah. Sedangkan dakwah sendiri semakin memiliki arti mendorong manusia untuk berbuat baik dan mencegah dari perbuatan mungkar agar mendapat kebahagiaan di dunia dan akhirat. Hal ini memberikan suatu maksud yang sama dari haji, yaitu diharapkan setelah menunaikan ibadah haji mampu menjadi tauladan bagi masyarakat sehingga mampu membentuk akhlakul karimah atau akhlak yang terpuji. Dengan demikian ibadah haji sebagai salah satu media dakwah yang dalam penyampaiannya berprinsip mengajarkan tuntutan agama yang selanjutnya akan teraktualiasi lewat perilaku keagamaan sehari-hari.

Haji dalam bahasa arab berarti *al-qashdu*, yaitu menyengaja atau menuju. Dalam istilah syara' *al-hajj* berarti sengaja mengunjungi ka'bah untuk melakukan ibadah tertentu. Sebagaimana yang telah disebutkan diatas bahwa haji merupakan salah satu rukun Islam, jadi hukum mengerjakan haji adalah wajib. Demikian Alqur'an, As Sunnah dan ijma' para ulama juga menetapkan bahwa haji itu merupakan *fardhu*

'ain bagi muslimin dan muslimat yang sanggup mengerjakannya (Ash-Shiddieqy, 2009:1).

Bagi seluruh umat Islam yang hendak mengerjakan haji haruslah melalui prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan. Departemen Agama merupakan suatu lembaga yang didirikan pemerintah guna memberikan pelayanan terhadap jamaah haji antara lain dalam hal pelayanan pendaftaran, pedoman, dan sampai pada pelatihan Manasik Haji. Dalam hal manasik, Departemen Agama juga berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jamaah haji khususnya jamaah haji Kota Rembang dapat menunaikan ibadah dengan tertib, lancar, mudah, aman dan sempurna.

Manasik Haji merupakan hal yang harus dilakukan untuk proses ibadah, agar dalam beribadah dapat berjalan dengan baik dan sempurna. Adapun lembaga yang memberikan pelayanan bagi jamaah haji dalam hal pelatihan manasik selain Departemen Agama, yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH adalah suatu lembaga yang didirikan oleh tokoh muslim yang juga memberikan pelayanan bagi jamaah haji, namun hanya dalam hal manasik.

KBIH juga telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki dengan upaya memberikan pelayanan manasik bagi jamaah haji. Jadi, peran KBIH dalam hal ini sama dengan Departemen Agama, yaitu sama-sama membantu jamaah dengan cara memberikan pelayanan pelatihan manasik kepada jamaah haji dengan maksud agar

jamaah dapat benar-benar memahami manasik yang telah diberikan dan merasa puas akan pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan tingkat pemahaman dan kepuasan dalam hal pelatihan manasik haji. Jamaah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pemahaman dan kepuasan jamaah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada jamaah sesuai dengan apa yang dipersepsikan jamaah (Umar, 2002:53).

Proses pemahaman para jamaah dalam pelatihan manasik haji sangatlah dipengaruhi oleh manajemen yang diterapkan di Departemen Agama dan KBIH pada pelayanan pelatihan manasik. Salah satunya ketika memberikan suatu pelatihan, petugas Departemen Agama maupun KBIH haruslah bisa menempatkan orang-orang yang ditugaskan sebagai pembimbing manasik sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Begitu juga kepuasan yang diharapkan oleh jamaah, jamaah akan merasa puas apabila pelayanan pelatihan manasik sesuai dengan yang di inginkan.

Beberapa tokoh mengemukakan tentang kepuasan, antara lain menurut Lupiyoadi (2001:148) salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu dengan membandingkan antara persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau yang di inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka

layanan dikatakan tidak bermutu. Sedangkan menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:147), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pemahaman dan kepuasan dalam melaksanakan pelatihan manasik bagi para jamaah haji tidaklah sama antara yang mengikuti pelatihan manasik dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan yang mengikuti pelatihan manasik dari Non KBIH (Departemen Agama) Kabupaten Rembang.

Dari latar belakang tersebut diatas, penulis ingin mengadakan penelitian mengenai masalah tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah Haji KBIH dan non KBIH Kota Rembang Tahun 2008.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan inti permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan Manasik Haji KBIH?
2. Bagaimana tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan Manasik Haji non KBIH?
3. Adakah perbedaan tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan manasik haji KBIH dan non KBIH?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan Manasik Haji KBIH.
- b. Untuk mengetahui tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan Manasik Haji non KBIH.
- c. Untuk mengetahui perbedaan tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan manasik haji KBIH dan non KBIH.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan masalah pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam melaksanakan Manasik Haji yang bergabung dengan KBIH dan non KBIH (Departemen Agama).

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil sehingga dalam penyelenggaraan pelatihan manasik bagi para jamaah haji dari KBIH maupun non KBIH lebih efektif dan efisien.

D. Tinjauan Pustaka

Sepanjang pengetahuan peneliti, ada beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Dalam tinjauan pustaka ini penulis menyertakan beberapa judul skripsi yang berkaitan dengan skripsi penulis. Adapun skripsi-skripsi tersebut antara lain:

Pertama, Sri Hartatik, dengan judul skripsi “*Manajemen Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005 (Studi Tentang Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Dakwah)*”. Penelitian ini membahas tentang sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah pada Departemen Agama Kota Semarang Terhadap Proses Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Tahun 2003-2005, serta mengetahui kendala dan hambatan yang dihadapinya.

Kedua, Laila Ishayatun Nisa Awaliyah, dengan judul skripsi “*Studi Komparasi Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama’ dan Muhammadiyah di Kabupaten Tegal Periode 2006-2008*”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana aplikasi manajemen yang terapkan oleh kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlatul Ulama’ dan Muhammadiyah di Kabupaten Tegal pada periode 2006-2008, hasil dari penelitian tersebut adalah kedua kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlatul ulama’ maupun Muhammadiyah sama-sama telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk dalam menyelenggarakan bimbingan

pelatihan manasik haji dan keduanya juga dapat memberikan kepuasan kepada para jamaah.

Ketiga, Ludfi Maharani, dengan judul skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan jamaah dan tingkat kepuasan jamaah haji, dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji tahun 2007 kota Semarang. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan jamaah haji mandiri sangatlah baik dan sesuai dengan yang di inginkan oleh para jamaah haji, sehingga jamaah haji merasa cukup puas dengan pelayanan haji tersebut. Kualitas pelayanan haji mandiri tersebut merupakan faktor yang digunakan dalam menumbuhkan dan meningkatkan kepuasan jamaah haji, semakin tinggi kualitas pelayanan haji maka semakin meningkat kepuasan jamaah.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut diatas, walaupun terdapat sedikit banyak persamaan dengan penelitian sebelumnya, namun penelitian yang akan penulis kaji saat ini memiliki perbedaan, yaitu tentang “*Studi Komparasi Tingkat Pemahaman Dan Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelatihan Manasik Haji KBIH Dan Non KBIH Kota Rembang Tahun 2008*”. Dalam penelitian ini akan dijelaskan tentang tingkat pemahaman dan kepuasan para jamaah haji yang bergabung dengan KBIH dan Non KBIH dalam hal pelatihan manasik.

E. Kerangka Teori

PEMAHAMAN

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pemahaman diartikan sebagai proses, pembuatan, cara memahami atau memahamkan. Dimaksudkan sebagai proses memahami suatu pelatihan manasik yang dilakukan jamaah haji dari KBIH maupun Departemen Agama atau non KBIH, yang mana akan berbeda karena penyelenggaraannya pun (antara KBIH dan non KBIH) juga berbeda.

Memahami atau proses pemahaman merupakan suatu hal yang tidak mudah, hal ini dikarenakan adanya beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pemahaman antara lain faktor individu sendiri, faktor metode atau cara yang di gunakan, dan lain-lain.

Dengan berusaha menjadikan jamaah haji paham akan pelatihan manasik, maka jamaah haji akan mencapai kepuasan karena sesuai dengan yang diharapkan.

KEPUASAN

1. 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 sebagaimana dikutip oleh Tjiptono (2005:1997) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama – sama dengan emosi konsumsi lainnya. Sedangkan

menurut Cadotte, kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:147), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang ia rasakan dibandingkan 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 Engel et.all (Tjiptono, 2004:146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan. 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.

Berdasarkan definisi beberapa tokoh, pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas dengan cara memuaskan konsumen, maka dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Disamping itu, terciptanya kepuasan pelanggan akan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Hubungan antara instansi dan jamaah menjadi harmonis
2. Dapat menciptakan loyalitas jamaah
3. Membentuk suatu rekomendasi darimulut ke mulut yang menguntungkan bagi instansi.

2. Sifat-Sifat Pembentukan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan tidak dapat dilihat secara terbuka tanpa diketahui hal-hal atau sifat-sifat 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 dimanfaatkan oleh calon pembeli.

c. Kesiediaan untuk merekomendasi

Kesiediaan para jamaah haji untuk merekomendasikan pelayanan pelatihan yang sudah diberikan oleh pegawai kasigara haji dan umroh bahwa pelayan yang diberikan itu baik dan sepatutnya untuk direkomendasikan kepada para jamaah haji yang lain. Rekomendasi itu dilakukan dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan bagi instansi. Dalam hal ini adalah pelayanan pelatihan Manasik Haji.

3. Indeks Kepuasan

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

Ada beberapa unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat menurut Ratminto, dkk (2005:226), antara lain:

a. Prosedur pelayanan

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

b. Persyaratan pelayanan

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

c. Kejelasan petugas pelayanan

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawab)

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 keterampilan 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 mendapat pelayanan

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

i. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

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 jadwal 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.

DEPARTEMEN AGAMA (NON KBIH) DAN KBIH

Departemen Agama atau non KBIH merupakan suatu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan haji. Departemen Agama berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang diperlukan oleh setiap warga negara yang menunaikan ibadah haji (Perundang-undangan Tentang Penyelenggaraan Haji Nomor 17 tahun 2009 pasal, 2002: 5).

Namun sekarang Departemen Agama telah diganti menjadi Kementerian Agama Sehubungan dengan Peraturan Presiden RI No. 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara dan penetapan Peraturan Menteri Agama RI No. 1 Tahun 2010 tentang Perubahan Penyebutan Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama.

Sedangkan KBIH adalah suatu lembaga atau yayasan sosial Islam yang bergerak dibidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah atau jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

KBIH sebagai sebuah lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintahan dalam pembimbingan (Perundang-undangan Tentang Penyelenggaraan Haji, 2002: 63).

F. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang harus diuji kebenarannya secara empirik. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian yang kebenarannya akan diuji berdasarkan data yang dikumpulkan. Dengan demikian, hipotesis dalam suatu penelitian merupakan satu langkah lebih maju daripada pertanyaan penelitian (Arikunto, 1996:109).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada perbedaan tingkat pemahaman dan kepuasan jamaah haji dalam pelatihan manasik haji KBIH dan Non KBIH kota Rembang tahun 2008.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data yang diolah dengan metode statistika. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antara variable yang diteliti (Azwar, 1998: 5).

2. Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan dalam penelitian atau faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti (Arikunto, 1998:99). Penelitian ini menggunakan variabel komparative independen (komparasi bebas), artinya tidak ada hubungan antara variabel satu dengan yang lain.

Variabel dalam penelitian ini yaitu:

- a) Variabel X, yaitu: X_1 : Pemahaman jamaah haji KBIH
 X_2 : Kepuasan jamaah haji KBIH
- b) Variabel Y, yaitu: Y_1 : Pemahaman jamaah haji Non KBIH
 Y_2 : Kepuasan jamaah haji Non KBIH

dengan indikator:

- Mengetahui hukum, syarat dan rukun haji.
- Memahami manasik haji terkait masalah doa-doa dan ibadah.
- Kesesuaian harapan.
- Kemudahan dalam memperoleh.
- Kesiediaan untuk merekomendasikan.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data adalah subyek darimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2002:107). Data dapat dibedakan berdasarkan sumber data yang diperoleh, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden.

Data primer dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah haji kota Rembang tahun 2008.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari selain responden.

Dalam hal ini diperoleh dari buku-buku dan dokumentasi.

4. Populasi dan Sampel

- Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek yang akan diteliti atau dengan kata lain populasi adalah semua individu atau kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel yang hendak digeneralisasikan (Sutrisno Hadi, 2001:220). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jamaah haji kota Rembang Tahun 2008 yang berjumlah 632, yang mana jamaah dari Non KBIH (Departemen Agama) berjumlah 147 jamaah, sedangkan dari KBIH berjumlah 445 jamaah yang terdiri dari 3 KBIH, yaitu: Al-Anwar: 225 jamaah, Al-Ibriz: 135 jamaah, dan Muhammadiyah: 85 jamaah.

- Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Menurut para ahli dalam menentukan sample adalah, apabila objek penelitian kurang dari 100, lebih baik di ambil semuanya, sehingga penelitiannya penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlahnya besar dari 100, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Jadi berdasarkan teori di atas, penulis menggunakan penelitian sampel, sedangkan untuk pengambilan sampel, karena kemampuan peneliti terkait masalah waktu, tenaga dan dana maka sampel yang di ambil sebagai obyek penelitian adalah 10% dari jumlah populasi, yakni 63 jamaah. Namun, untuk menyamakan jumlah sampel antara jamaah haji KBIH dan Non KBIH, maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 64 jamaah dengan perincian 32 jamaah haji KBIH dan 32 jamaah haji Non KBIH.

Dan untuk jamaah haji KBIH, karena peneliti mengambil salah satu dari KBIH yang ada yang dirasa dapat mewakili dari tiga KBIH tersebut yaitu KBIH Al-Anwar, karena KBIH ini mempunyai jumlah jamaah haji lebih banyak dibanding KBIH yang lain.

5. Tehnik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan maka digunakan beberapa metode, yaitu:

a. Angket

Angket (*Questionnaire*) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002 : 128).

Adapun jenis angket yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih (Arikunto, 2002 : 129).

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku dan lain sebagainya (Arikunto, 2002:206).

Dokumentasi adalah teknik pengambilan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti notulen dan lain-lain. Teknik ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang jamaah haji KBIH dan Non KBIH kota Rembang Tahun 2008.

6. Tehnik Analisis Data

Adapun tahapan analisis data tersebut adalah :

a) Analisa pendahuluan

Analisis ini adalah tahap pengelompokan data yang akan dimasukkan dalam tabel distribusi frekuensi. Setiap jawaban dari responden diberi bobot nilai, yaitu dengan mengubah data yang bersifat kualitatif menjadi kuantitatif.

b) Analisis Uji Hipotesa

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesa yang penulis ajukan dengan menggunakan perhitungan lebih lanjut dengan analisis statistik, dalam hal ini menggunakan rumus t-test. Dalam bukunya Sugiyono (2008:197) Karena jumlah anggota sampel yang diambil adalah sama, maka rumus t-test yang digunakan yaitu:

$$t = \frac{\bar{X} - \bar{Y}}{S_{x-y}}$$

Keterangan :

t = t score

\bar{X} = Rata-rata sampel X

\bar{Y} = Rata-rata sampel Y

S_{x-y} = Simpang baku perbedaan X-Y

c) Analisis lanjut

Analisis ini merupakan pengolahan lebih lanjut dan hasil-hasil analisis uji hipotesis. Analisis ini digunakan untuk membuat interpretasi lebih lanjut dari hasil hipotesis. Dalam analisis ini penulis membuat

interpretasi dari hasil yang telah diproses, kemudian membandingkan *t-test* atau t_o dengan t yang ada pada tabel, baik pada taraf signifikansi 5 % atau pada taraf signifikansi 10 %.

- a. Apabila *t-test* atau t_o lebih besar dari nilai t yang ada pada tabel maka hasil yang diperoleh adalah signifikan yang berarti hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima. Dan sebaliknya
- b. Apabila *t-test* lebih kecil dari t yang ada pada tabel, maka hasil yang diperoleh adalah non signifikan, yang berarti hipotesis yang penulis ajukan di tolak.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, sistematika pembahasannya dibagi dalam lima bab, kelima bab tersebut adalah :

BAB I PENDAHULUAN, pada bab pendahuluan merupakan gambaran dari keseluruhan skripsi, yang isinya meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, penelitian dan manfaat, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS, pada bab ini merupakan latar belakang yang mendasari teori penulisan untuk menentukan arah penyusunan skripsi. landasan teori yang meliputi pelatihan manasik haji, pemahaman dan kepuasan konsumen. pengajuan hipotesis.

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN, dalam bab ini merupakan himpunan data yang meliputi gambaran umum tentang

KBIH Al-Anwar dan Non KBIH (Departemen Agama) beserta gambaran pelatihan manasik hajinya dan gambaran umum tentang jamaah haji Kabupaten Rembang tahun 2008.

BAB IV ANALISA TINGKAT PEMAHAMAN DAN KEPUASAN JAMAAH HAJI DALAM PELATIHAN MANASIK HAJI KBIH DAN NON KBIH (DEPARTEMEN AGAMA) KABUPATEN REMBANG TAHUN 2008, dalam bab ini memuat analisis pendahuluan, analisis uji hipotesis dan analisis lanjut.

BAB V PENUTUP, bab penutup merupakan bab yang terakhir dari pembahasan penulisan skripsi, sedang isinya memuat kesimpulan hasil penelitian, saran-saran serta kata penutup yang juga dilengkapi daftar pustaka, daftar lampiran dan daftar riwayat hidup.