

## **ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN PROVIDER VISA UMRAH TERHADAP PELAYANAN HIMPUNAN PENYELENGGARA UMRAH DAN HAJI (HIMPUH)**

**Ade Marfuddin<sup>1</sup>**

Sekolah Tinggi Ekonomi Syaria,ah Bhakti Nugraha

Email : ade.marfuddin@gmail.com

**Abdillah<sup>2</sup>**

Alumni Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Email : abdillah.2019@gmail.com

**Abstrak :** Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Demi mencapai kepuasan anggota, HIMPUNAN sebagai Asosiasi Penyelenggara Umrah dan Haji untuk memberikan pelayanan kepada anggotanya, khususnya provider visa umrah yang dikoordinir oleh pihak Asosiasi. Pelayanan yang diberikan oleh HIMPUNAN dalam pengurusan visa adalah bentuk tanggung jawab kepada anggotanya, agar proses pengurusan visa dapat berjalan dengan tertib, lancar, terjamin dan selsai tepat waktu. Karena dalam pengutrusan visa sebelumnya dilakukan secara langsung oleh provider visa ke Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA) tanpa melibatkan Asosiasi, tapi apabila ada masalah, misal keterlambatan visa dan visa tidak terbit barulah anggota mengadukan masalahnya kepada Asosiasai. Untuk memutus rantai kresalahan dan dalam upaya memberi jaminan kepada jema,ah untuk “ kepastian Visa umroh” pada tahun 2017pihak Asosiasi mengambil alih proses pemvisaan tersebut. HIMPUNAN telah membantu anggotanya dalam menyelesaikan proses pemvisaan untuk jema,ah haji dan umrah. Dengan adanya pelayanan visa umrah satu atap melalui Asosiasi, maka kehadiran HIMPUNAN telah berperan aktif membantu Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA) dalam melakukan penertiban dan pelayanan serta kemudahan untuk penerbitan Visa Umrah. Dalam operasionalnya, agar proses berjalan dengan tertib, aman dan lancar, maka setiap provider viasa harus taat pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Petugas (tim Visa) yang dikoordinir oleh HIMPUNAN selalu memberi pelayanan dengan baiak kepada seluruh anggota provider visa dibawah naungan HIMPUNAN yang jumlahnya 41 provider visa umrah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan provider visa umrah terhadap pelayanan yang diberikana oleh HIMPUNAN sebagai koodinator dalam pelayanan dan pengurusan visa umroh. Penelitian ini menggunakan data premier dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari wawancara langsung dan penyebaran

kuesioner kepada provider visa umrah, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber studi pustaka, internet dan penelitian terdahulu. Jumlah responden sebanyak 41 responden (anggota provider visa umrah) dengan menggunakan teknik analisis Important Performance Analisis (IPA) dan Customer Satisfsaction Index (CSI).

Berdasarkan metode analisis IPA diperoleh hasil, bahwa atribut yang dianggap paling penting adalah “Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu, dengan nilai rataan skor (4.70) dan atribut pelayanan yang paling kecil kepentingannya adalah “Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUGH. dengan skor (4.17). Sedangkan nilai rataan tingkat kepuasan/kinerja tertinggi “Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja” dengan nilai (4.70).Dan nilai rataan tingkat kinerja kepuasan terendah yaitu “Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan” dengan skor (3,92). Hasil analisis dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) tingkat kepuasan terhadap atribut pelayanan yang di berikan oleh HIMPUGH sebrsar 88% yang berada dalam rentang nilai 0.86-1.00 yang berarti provider visa umrah menyatakan Sangat Puas terhadap kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh HIMPUGH.

**Kata Kunci** : Kepentingan, Kepuasan, Provider Visa Umrah, Pelayanan, dan HIMPUGH.

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Kisruhnya pelayanan visa dan keterlambatan visa menjadi masalah dalam penyelenggaraan haji dan umroh, banyak kasus yang terjadi dan yang dirugikan adalah konsumen (jema,ah umroh) mereka gagal atau tertunda keberangkatannya, karena visa belum terbit – Pengurusan Visa kraudit- . Untuk memberikan rasa aman dan jaminan bagi pengguna jasa (jema,ah) pengurusan dan pelayanan visa diambil alih oleh Asosiasi (HIMPUH) sebagai koordinator lalu-lintas pelayanan visa.

Pengurusan visa, penyerahan pasport dan pengambilan visa umrah sebelumnya dilayani dan terpusat di Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA), tapi setelah diambil alih HIMPUH, proses pengurusan visa umrah, penyerahan pasport dan pengambilan visa yang sudah selsai, dilalukan melalui satu pintu yaitu HIMPUH. Adapun tujuan pengurusan Visa di Asosiasi adalah untuk mengoptimalkan pengawasan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada Travel yang terdaftar sebagai provider visa umrah dan untuk melindungi jema,ah dalam meberikan kepastian Visa-nya.

Berlakunya peraturan baru yang dilakukan Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA) pada bulan November 2016. Penyerahan Pasport dan Pengambilan Visa Umrah di lakukan di HIMPUH. Dimana Visa umrah akan didapatkan setelah semuanya memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, dalam hal ini Provider Visa yang akan memberikan jaminan.

Kepuasan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002)* adalah puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa dan untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan dapat di katakan sebagai magnet untuk menarik para pengguna jasa atau pemakai produk yang dijual oleh pelaku usaha. Jika seseorang merasa puas setelah menggunakan produk/layanan jasa maka akan timbul ingin menggunakan produk/layanan jasa secara terus menerus.

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa atau anggota, pelayanan yang baik di mulai dari karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap anggota, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada anggota (Kasmir, 2005)

Menurut *Gonros* Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratmino dan Atik Septi Winarsih , 2007)

HIMPUH merupakan wadah berhimpun bagi anggota Biro Taravel Haji dan Umrah, (PIHK mapun PPIU) berdiri tahun 2009, jumlah anggotanya mencapai 415 Travel-Biro (data Maret 2019) dan 41 travel yang terdaftar sebagai provider visa., mengingat berkembang pesatnya dunia usaha bisnis Travel, khususnya yang bergerak dibidang Haji dan Umrah. Sebagai organisasi profesi yang membawa naungan anggota, maka HIMPUH harus bekerja ekstra keras dalam memberikan pelayanan yang

maksimal kepada anggotanya khususnya bagi Provider Visa Umrah. Karena proovider akan bersentuhan langsung dengan nasib jema,ah haji maupun umroh.

Dari latar belakang tersebut, peneliti mencoba untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana pelayanan yang diberikan oleh HIMPUGH kepada anggotanya khususnya provider visa umrah serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggotanya?. Penelitian ini penting dilakukan, mengingat HIMPUGH merupakan organisasi yang melayani anggotanya, sekaligus melayani proses pengurusan visa umrah. Dan fokus kajian dalam penelitian ini adalah **“Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Provider Visa Umrah Terhadap Pelayanan HIMPUGH”**

## **2. Rumusan Masalah**

Mengacu pada judul penelitian di atas, maka rumusan masalah yang akan di teliti dapat dirumuskan dengan pertanyaan sebagai berikut::

- a. Bagaimana tingkat Kepuasan Provider Visa Umrah terhadap pelayanan yang di berikan HIMPUGH ?
- b. Apakah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan Provider Visa Umrah terhadap pelayanan yang di berikan HIMPUGH ?

## **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk memberikan jawaban terhadap pokok masalah penelitian, sesuai dengan rumusan masalah di atas. Maka tujuan penelitian ini seebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota provider visa Umrah terhadap layanan yang di berikan HIMPUGH.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota provider visa umrah di HIMPUGH

## **4. Landasan Teori (Telaah Pustaka)**

### **Kepuasan**

Dewasa ini perhatian terhadap kepeuasan maupun ketidak puasannya pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan adalah pemasar, konsumen, konsumeris dan peneliti perilaku konsumen. Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Dan semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan. ( Fandy Tjiptono, 2008).

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “statis” cukup baik atau memadai dan “facto” (melakukan atau membuat) secara sama kepuasan diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai ( Fandy Tjiptono, 2005)

Menurut (Kotler, 1997) mendefinisikan kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan dan tinggi badan pelanggan yang bersangkutan.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau actual dengan kinerja yang diharapkan. Karena kepuasan pelanggan diyakini sebagai kunci utama dalam hal memenangkan persaingan yang semakin ketat. Dengan kepuasan pelanggan ini tidak menutup kemungkinan pelanggan tersebut akan loyal terhadap perusahaan tersebut bahkan bisa juga memberikan saran kepada orang lain untuk ikut membeli produk perusahaan yang sama.

Pendapat lain yang mendefinisikan kepuasan, antara lain; Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian. (Winlie, 1990) mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa. Dan (Engel. et al, 1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan.

Kepuasan dapat didefinisikan pula sebagai sesuatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi atau digunakan (Daryanto & Ismanto Setyobudi, 2014 ).

### **1. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan (Gasperz, 1997 : 35)**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam mengkonsumsi produk atau menggunakan pelayanan jasa.

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk/jasa yang akan di beli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berkualitas tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogianya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara actual tidak memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negative terhadap persepsi pelanggan tentang produk itu (M.N. Nasution, 2005)

### **2. Unsur-Unsur Penting Dalam Kualitas Pelayanan yang di Tetapkan Pelanggan.**

Dalam kualitas pelayanan ada beberapa yang ditetapkan pelanggan sebagai unsur-unsur yang dianggap penting oleh pelanggan diantaranya adalah :

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.

- c. Kepuasan pelanggan di jamin dengan menghasilkan produk/jasa berkualitas tinggi dengan perbaikan terus menerus (M.N. Nasution, 2005)

### **3. Mengukur Kepuasan Pelanggan**

*Kotler (1994)* mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tersebut dapat kembali untuk menggunakan produk/jasa yang di berikannya, yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem keluhan dan saran

Sistem perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer Oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan).

- b. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu ghost shopper juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan dan menangani sikap keluhan.

- c. Last Customer analysis

Metode ini sangat unik, perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijaksanaan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

- d. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Mengukur kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui semaksimal mungkin perusahaan /organisasi tersebut memberikan pelayanan kepada pelanggan/anggotanya. selain itu juga untuk mengetahui tingkatan kepuasan pelanggan/anggota melalui kritik dan saran, sehingga membuat perusahaan/organisasi dapat berkembang.

### **4. Sifat- Sifat Pelanggan.**

Latar belakang pelanggan/calon pelanggan beragam, oleh karena itu dalam melayani pelanggan alangkah baiknya seorang staff/petugas mampu memahami dan mengerti sifat masing-masing pelanggan. Berikut ini sifat-sifat pelanggan yang harus dikenal.

- a. Pelanggan dianggap sebagai raja.

Seorang staff/petugas menganggap pelanggan sebagai raja yang harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan

kepada seorang raja, namun masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat perusahaan.

- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.  
Kedatangan pelanggan dan calon pelanggan keperusahaan adalah agar hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, p[engisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi, seorang petugas adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau di singgung.  
Ada kecenderungan bahwa pelanggan tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Petugas harus pandai mengemukakan pendapat sehingga pelanggan tidak mudah tersinggung
- d. Pelanggan mau diperhatikan.  
Setiap pelanggan dan calon pelanggan yang datang keperusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Oleh karena itu, petugas hendaknya memberikan perhatian secara penuh sehingga pelanggan benar-benar merasa diperhatikan.
- e. Pelanggan merupakan sumber pendapatan.  
Tujuan utama setiap perusahaan adalah memperoleh pendapatan dan laba yang maksimal. Perlu diketahui bahwa pendapatan utama perusahaan adalah dari transaksi yang dilakukan oleh pelanggannya. Oleh karena itu, jika membiarkan pelanggan berarti menghilangkan pendapatan ( Kasmir, 2014)

## 5. Manfaat Kepuasan Pelanggan

*Fandy Tjiptono*, lebih lanjut menjelaskan manfaat kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang.
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
- d. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- e. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan tidak mudah tergoda untuk beralih keperusahaan lain.
- f. Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif.
- g. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan.
- h. Meningkatkan *bargaining power relative* perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

## 6. Pelayanan

Definisi Pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1997) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini

adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci di berikan oleh Gonros sebagaimana di kutip di bawah ini :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi anatar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” (Gonroos,1990: 27)

### **1. Dasar-Dasar Pelayanan.**

*Kasmir (2004)* menjelaskan lebih lanjut tentang dasar-dasar pelayanan, yaitu:

- a. Berpakaian dan Berpenampilan  
Pakaian dan penampilan suatu paket yang tidak dapat dipisahkan. Artinya petugas/staff harus mengenakan baju dan celana sepadan dengan kombinasi yang menarik.
- b. Percaya Diri, Bersikap Akrrab, dan Penuh dengan Senyum.  
Dalam melayani pelanggan, petugas harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab dengan calon pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani pelanggan petugas/staff harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta ridak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan Lembut  
Pada saat pelanggan atau calon pelanggan datang, petugas/staff harus segera menyapa dan kalau sudah pernah ketemusebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namuun , jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
- d. Tenang, Sopan, Hormat dan Tekun  
Usahkan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian, tunjukan sikap menghormati pelanggan atau calon pelanggan, tekun, mendengarkan, sekaligus berusaha memahami keinginannya.
- e. Berbicara  
Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang benaratau bahsa daerah yang benar pula. Suara yangh digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit oleh pelanggan.
- f. Jangan Menyela  
Pada saat pelaanggan sedang berbicara, usahakan jangan menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

### **2. Prinsip Pelayanan.**

Dalam *Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003* disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
  - 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (Telematika).
- h. Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **3. Asas Pelayanan.**

Untuk asas pelayanan (Ratmino dan Atik Septi Wasih, 2007) menjelaskan beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut :

- a. Empati dengan customer. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat ber empati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Kejelasan tata cara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- c. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan banyak yang benar-benar di perlukan.

- d. Kejelasan wewenang. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan didistribusi kewenangan. Dengan demikian tidak akan terjadi duplikasi tugas atau kekosongan tugas.
- e. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan transparan mungkin. Sebenarnya ada sebagian masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan yang tidak keberatan untuk membayar mahal, asalkan sah dan jelas manfaat yang diterimanya.
- f. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- g. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- h. Kejelasan Kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- i. Minimalisasi Formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)
- j. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- k. kejelasan hak dan kewajiban providers dan customer. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi provider maupun bagi customer dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- l. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan di tangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

#### **4. Kualitas Pelayanan.**

Kualitas pelayanan atau jasa (service quality) merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing (competitive advantage), untuk mencapai pelayanan atau jasa yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pengertian kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Rambat Rupioadi, 20011) .

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas kepada mereka yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa

diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

### 5. Dimensi Mutu pelayanan.

Menurut Zeitham dan Philip Kloter terdapat lima kriteria penentu mutu pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles* (Berwujud). Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.
- b. *Realibility* (Keandalan). Kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat sesuai yang dijanjikan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan). Kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan menyediakan pelayanan yang cepat.
- d. *Assurance* (Keyakinan atau jaminan). Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
- e. *Empathy* (perhatian). Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan mengerti kebutuhan pelanggan.

### Provider Visa

Provider adalah penyedia Jasa. Provider yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyedia atau penjual visa umrah yang bergabung dalam organisasi HIMPUGH. selain menyelenggarakan perjalanan Umrah dan Haji Khusus, Adapun anggota provider visa di bawah koordinasi HIMPUGH sebanyak 41 provider Visa Umrah.

Visa adalah izin tertulis yang di berikan oleh Pejabat yang berwenang pada perwakilan RI atau ditempat lainnya yang di tetapkan oleh pemerintah, yang memuat persetujuan bagi orang asing untuk masuk dan melakukan perjalanan ke wilayah Negara yang dituju (Prof. Dr. C.F.G. Sunaryati Hartono). Visa yang dimaksud adalah Visa umrah yang di keluarkan oleh Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA) untuk calon jamaah umrah Indonesia. Visa umrah merupakan izin untuk memasuki Tanah Suci Mekkah dan Madinah dalam rangka melakukan kegiatan ibadah umrah.

### Umrah

Umrah adalah Ziarah atau berkunjung ke Baitullah di Makkah Al-Mukarromah untuk melaksanakan seranhgkaian ibadah umroh, hukumnya fardhu 'ain bagi setiap laki-laki maupun perempuan sekali sumur hidup sebagaimana haji dan memiliki kemampuan untuk itu. Firman Allah SWT : *“وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ”* *“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan ‘umrah karena Allah”*. (Al-Baqrah: 196)

Umrah dapat dilakukan sepanjang tahun, kapan saja selain hari Arafah dan Idhul Adha dan tiga hari Tasyrik ( tanggal 11,12 dan 13) pada bulan Zulhijjah. Ibadah Umrah terpusat kegiatannya hanya di area atau seputar Masjidil Haram di Makkah Al-Mukaromah. Dengan urutan dan tata cara ibadahnya, yaitu di mulai: Niat dari Miqat, Towaf, Sa.i dan Tahalul (bercukur/memotong rambut).

## METODOLOGI PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dan populasi pada penelitian ini adalah Anggota HIMPUGH sebagai Provider Visa Umrah. Metode Penentuan Sample. Penentuan sample “*Suharsini Arikanto (1993)*), apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil seluruhnya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Karena jumlah provider visa dibawah HIMPUGH hanya 41 provider, maka jumlah sample yang ada di jadikan populasi seluruhnya.

Teknik penentuan sample yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Non Probability Sampling* yaitu mengambil sample tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel ( Sugiono, 2007 ). Dan menggunakan metode penelitian survey dengan cara mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Nurul Hidayati, 2006), dengan penyebaran angket kepada responden kemudian peneliti mengolah angket tersebut untuk menghasilkan data.

#### **Waktu dan Tempat:**

Penelitian dilakukan di kantor Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUGH), di Jl. Asem Baris Raya No.125, RT.6/RW.14, Kb. Baru, Tebet, Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta 12830, Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan April 2019 Sampai bulan Agustus 2019.

#### **Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan, yaitu terdiri dari:

1. Data Premier; yaitu sumber data diperoleh langsung dari sumbernya dilokasi penelitian, melalui :
  - a) Penyebaran Kuesioner, penyebaran kuesioner ini dilakukan kepada anggota provider Visa Umrah.
  - b) Wawancara, Wawancara dilakukan kepada pengurus HIMPUGH, dan Staff operasional yang melayani provider visa.
2. Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data dari sumber atau bahan yang sudah ada , yaitu melalui buku, jurnal, majalah, internet, laporan tahunan, dokumen-dokumen perusahaan serta hasil penelitian terdahulu.

Kuesioner (angket) yang disebar oleh peneliti adalah teknik menyebarkan atau memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini dilakukan secara tertutup, setiap pernyataan di beri bobot dengan menggunakan skala likert. Skala likert merupakan alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

#### **Operasional Variabel Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan Provider Visa Umrah terhadap pelayanan HIMPUGH. dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang dihubungkan. Hubungan dari dua variabel ini adalah sebab akibat. Adapun variabel yang diukur dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

- a) Variable bebas (*Independent*) adalah variabel yang mempengaruhi variable terkait (independent), baik yang pengaruhnya positif maupun negative. Variabel

ini adalah kualitas pelayanan kepuasan (Variable X) yang terdiri dari  $X_1 =$  Berwujud,  $X_2 =$  Keandalan,  $X_3 =$  Keresponsifan,  $X_4 =$  Jaminan,  $X_5 =$  Empati.

- b) Variable Terkait (*dependent*) Kepuasan Provider Visa Umrah terhadap layanan HIMPUH, merupakan variabel *dependent* (terkait) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini adalah Kepentingan Provider visa umrah HIMPUH (Variabel Y).

### Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Definisi operasional di bawah ini merupakan indikator variabel/atribut penelitian yang digunakan dalam setiap pertanyaan kuesioner.... (tabel -1)

**Tabel -1**  
**Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian**

Konsep	Variabel	Indikator	Definisi Operasional
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (berwujud)	Jasa-jasa yang dapat dilihat secara nyata.	Upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya, biaya pelayanan, fasilitas kantor dan penampilan petugas/staf.
	<i>Realibility</i> (Keandalan)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan dengan cepat, tepat, tanggap dan terpercaya.	Upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu perusahaan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya, prosedur pelayanan dan kepercayaan Provider.
	<i>Responsiveness</i> (Keresponsifan)	Keinginan pegawai untuk tanggap membantu para provider dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat di sertai dengan penyampaian jasa yang jelas.	Upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu perusahaan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya, waktu penyelesaian masalah, ketanggapan petugas dan hubungan emosional.
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan kesopanan dan kemampuan karyawan/staf perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap perusahaan.	Upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu perusahaan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya pengetahuan petugas, tingkah laku dan perhatian petugas kepada jamaah.
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Kemudian dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas	Upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu perusahaan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya, pertanggung jawaban petugas atas transaksi

		kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	yang dilakukan.
--	--	--	-----------------

Konsep	Variabel	Indikator	Definisi Operasional
Kepuasan Provider Visa Umrah (Y)	Besar harapan pelanggan dengan produk yang diberikan seimbang.	Adany keseimbangan anantara harapan Provider visa Umrah dengan pelayanan yang di berikan.	Upaya memuaskan Provider Visa Umrah dengan memberikan pelayanan yang sesuai seperti memperhatikan kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

## Uji Statistik

### 1. Skala Instrumen

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala instrumen *Likert*, *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena yang terjadi. Jawaban setiap instrumen memiliki gradasi dari yang sangat positif sampai yang negatif. Responden akan diberikan jawaban dalam bentuk pernyataan dengan skor sebagai berikut: (tabel 2)

**Tabel -2**  
**Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.**

Skor	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
5	Sangat Penting	Sangat puas
4	Penting	Puas
3	Kurang Penting	Kurang Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas

### 2. Uji Validitas

Menurut *Kuncoro (2003)* bahwa suatu skala disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas yang akan digunakan digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas isi (*Content Validity*) yaitu memastikan bahwa ukuran telah cukup memasukan sejumlah item yang representatif dalam menyusun sebuah konsep.

Pengujian kuesioner dilakukan, untuk mengetahui kelayakan dan keandalan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut. Dalam menguji kuesioner ini dilakukan kepada 30 responden, jumlah tersebut dianggap memenuhi syarat suatu data dapat diolah dan di asumsikan mendekati distribusi/kurve normal. Asumsi kurve normal ini sangat diperlukan di dalam perhitungan statistik. Hal ini berdasarkan teorama limit sentral, rata-rata sampel umumnya baik apabila  $n \geq 30$ . (Masri Singarimbun dkk, 1995)

Langkah-langkah mengukur validitas menurut Suharsimi Arikunto yang dikutip oleh Umar, yaitu :

- a. Mengidentifikasi secara operasional suatu konsep yang akan diukur, konsep yang akan dijabarkan terlebih dahulu sehingga operasionalnya dapat dilakukan.
- b. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden, responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada, disarankan agar jumlah responden untuk uji coba minimal 30 orang karena dengan jumlah tersebut distribusi skor (nilai akan mendekati kurva normal).
- c. Mempersiapkan table tabulasi jawaban.
- d. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *Product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi

$N$  = Jumlah Individu dalam sampel

$X$  = Angka Mentah untuk variabel  $x$

$Y$  = Angka mentah untuk variabel  $y$

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur. Untuk penelitian kuesioner dapat tersusun dan teruji nvaliditasnya, bila menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang diperoleh dalam pengukuran. ( Revi Rahdian, 2016). Dalam penelitian ini, penulis melakukan uji validitas dengan 41 orang responden Provider Visa Umrah Uji validitas dilakukan terhadap 41 responden Provider Visa Umrah HIMPUGH, pengujian kuesioner tersebut mengenai tingkat kepentingan dan kinerja HIMPUGH. Penulis melakukan uji validitas dengan menghitung nilai korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total, dengan menggunakan *microsoft excel 2010*.

Hasil dari pengujian kuesioner apabila dikatakan valid atau tidak valid yaitu apabila  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  table sebesar 0,361. maka kuesioner atau uji validitas menunjukkan semua kuesioner yang telah diisi dinyatakan valid karena  $r$  hitung  $\geq r$  table.. (Lampiran 1 dan 2, hasil uji validitas).

Kuesioner tersebut diberikan kepada responden yaitu Provider Visa Umrah HIMPUGH hal ini dapat disimpulkan bahwa responden mengerti/paham maksud dari setiap pertanyaan dalam kuesioner tersebut.

### 3. Uji Realibilitas

Uji realibilitas mengindikasikan seberapa konsistensi pengukuran yang dilakukan sepanjang waktu atau berbagai pertanyaan. (Mustafa Edwin,2007). Uji realibilitas dilakukan untuk menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Dengan kata lain, realibilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama di peroleh hasil yang relative sama, selam aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Data yang *realyble* belum tentu *valid*. Untuk uji realibilitas digunakan untuk pengukuran koefisien dari *alpha Cronbach*, dengan rumus :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = realibilitas instrument

$k$  = banyak butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Ragam Total

Dalam penelitian ini, data dari 30 responden yang telah mengisi kuesioner yang terdiri dari 15 atribut pernyataan, dan tiap atribut pernyataan mempunyai 5 pilihan jawaban dari nilai yang rendah = sampai nilai yang tinggi = 5. Uji realibilitas dari instrument penelitian tersebut dengan tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) = 5 %.

Jika  $r$  alpha lebih besar dari 0,6 maka atribut atau variabel *reliable*, dan jika  $r$  alpha lebih kecil dari 0,6 maka butir atau variabel tidak *reliable*. Berdasarkan hasil uji realibilitas kemudian diperoleh dimana  $r_{\text{alpha}}$  lebih besar dari pada  $r$  table yaitu tingkat kepentingan 0,833 dan tingkat kepuasan 0,818. Hal ini menunjukkan bahwa kesalahan pengukuran dalam kuesioner cukup rendah, sehingga penggunaan kuesioner dapat dilakukan berungkali dalam waktu yang berlainan. (Lihat lampiran 3).

#### 4. Metode Analisis Data

Setelah data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa *deskriptif kuantitatif* pengolahan data dilakukan dengan Software Microsoft Excel dan *Statistical Product moment Person (SPSS) 20 For Windows* dan Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *program Microsoft Excel dan SPSS 20.*, dalam penelitian ini untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan provider visa umrah terhadap pelayanan HIMPUGH.

#### 5. Importance Performance Analysis (IPA) / Kepentingan

*Supranto (2006)* menjelaskan, bahwa Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan dengan pihak lain. Sering kali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya.

Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5. Data skala Likert diberi skor kuantitatif untuk

dipakai perhitungan. Tingkat Kepentingan dikategorikan menjadi sangat penting, normal, tidak penting dan sangat penting. Sedangkan tingkat kepuasan dikategorikan menjadi sangat puas, puas, normal, tidak puas dan sangat tidak puas.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Perbandingan tersebut dapat diketahui dengan melakukan perbandingan anatara total skor tingkat kinerja (Xi) dan total skor tingkat kepentingan (Yi), dengan rumus berikut :

$$TKI = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

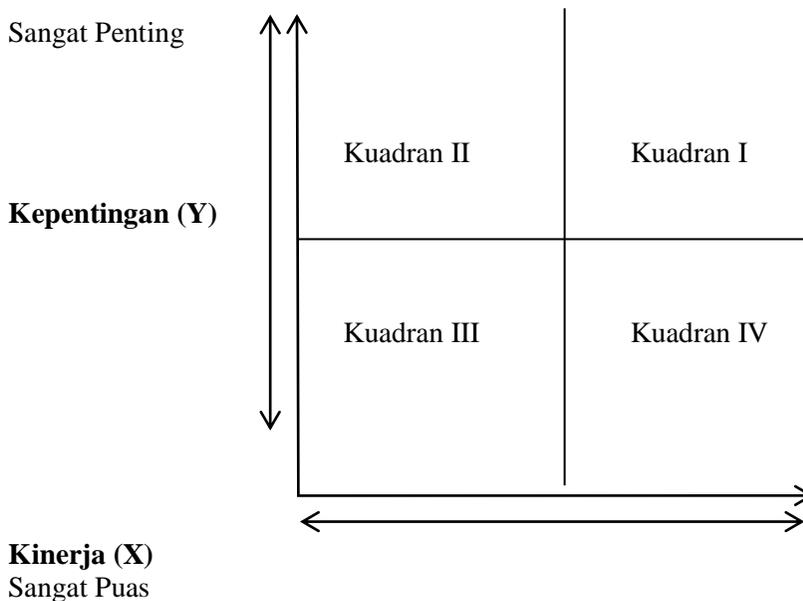
Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja Komponen Pelayanan

Yi = Skor Penilaian Tingkat Kepentingan Komponen Pelayanan

Kinerja pelayanan HIMPUGH telah dianggap memenuhi kepuasan Provider Visa Umrah jika  $TK_i > 100\%$  dan sebaliknya, jika besar  $TK_i < 100\%$ , maka kinerja HIMPUGH dianggap belum dapat memenuhi kepuasan Provider. Dari perhitungan ini pula dapat diperoleh komponen yang dianggap penting dan tidak penting oleh provider, serta dapat mengetahui kinerja komponen jamaah yang memiliki kinerja baik dan tidak baik. Hasil analisa ini ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius seperti dimuat pada Gambar -1



Gambar-1

## Bentuk Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan diagram yang berbentuk dari dua sumbu. Kedua sumbu tersebut sumbu mendatar (X) akan didisi oleh skor rata-rata tingkat kinerja komponen dan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor rata-rata tingkat kepentingan komponen. Dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X^1}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y^1}{n}$$

Dimana:  $\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja komponen  
 $\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan komponen  
 N = Total Responden

Sedangkan menurut Supranto Diagram Kartesius (2004 ; 70) adalah suatu bangunan yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan , sedangkan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Skor ini dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana : K banyaknya komponen pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan provider.

Inti penggunaan diagram kartesius adalah untuk mengetahui titik atau area mana pelanggan puas dan titik atau area mana pelanggan belum puas atau kecewa terhadap kinerja perusahaan. Pada gambar -1 Diagram Kartesius diatas, dapat diuraikan dari masing-masing kuadran, yaitu:

- a. Kuadran I (prioritas Utama)  
 Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Hal ini wajib dipertahankan karena unsur faktor atau atribut tersebut dianggap sangat penting dan sangat memuaskan bagi pelanggan.
- b. Kuadran II (rekomendasi atau pertahankan prestasi)  
 Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan Provider (Pelanggan), termasuk unsur-unsur yang sangat penting, namun manajemen atau perusahaan disini adalah HIMPUN belum melaksanakannya sesuai keinginan provider sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan bagi pelanggan.

- c. Kuadran III (Prioritas Rendah)  
Kuadran ini merupakan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap, tetapi memuaskan bagi pelanggan.
- d. Kuadran IV (Rekomendasi Berlebihan)  
Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, karenanya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan. (Manajemen Usahawan Indonesia, 1997)  
Kuadran ini merupakan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap, tetapi memuaskan bagi pelanggan.<sup>1</sup>

#### 6. Customer Satisfaction Index (CSI) / Kepuasan.

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan provider visa umrah HIMPUGH secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari komponen-komponen pelayanan yang diatur, tahapan pengukuran CSI menurut Startford (2007), antara lain:

- a. Menghitung *Weighting factor (WF)*, yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka presentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh komponen yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.
- b. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing komponen dan
- c. Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu menjumlahkan WS dari semua komponen.
- d. Menghitung *satisfaction Index*, yaitu WT dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal 5), kemudian dikali 100%.

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan provider, dengan kriteria berikut ( tabel 3)

**Tabel -3**  
**Interprestasi Terhadap Koefisien Korelasi Nilai r**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
<b>0.001-0,34</b>	<b>Sangat Tidak Puas</b>
<b>0.35-0.55</b>	<b>Tidak Puas</b>
<b>0.56-0.70</b>	<b>Cukup Puas</b>
<b>0.71-0.85</b>	<b>Puas</b>
<b>0.86-1.00</b>	<b>Sangat Puas</b>

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

<sup>1</sup> <https://id.scribd.com/doc/278691344/Pengertian-Analisis-Diagram-Kartesian-Irene>  
diakses pada 09-07-2017 jam 17: 27 WIB

### Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haj (HIMPUH).

Analisis tingkat kepentingan digunakan untuk mengetahui besarnya harapan Provider Visa Umrah HIMPUH terhadap pelayanan yang diberikan oleh HIMPUH. Harapan Provider terhadap kinerja pelayanan HIMPUH dapat dilihat dari skor atribut pelayanan. Atribut skor pelayanan yang mempunyai nilai paling tinggi, artinya Provider mempunyai harapan yang paling besar terhadap atribut tersebut agar pelaksanaannya dilakukan dengan sebaik mungkin. Atribut skor pelayanan yang mempunyai nilai terendah, artinya provider tidak mementingkan atribut tersebut karena atribut tersebut tidak ada kepentingannya dalam kaitannya dengan visa umrah.

Pada Tabel 3.1 dibawah ini adalah hasil atribut yang dianggap paling penting oleh provider visa umrah HIMPUH, sehingga pelaksanaannya harus dilakukan dengan baik oleh staf HIMPUH.

**Tabel 3.1**  
**Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan.**

No	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor
		1	2	3	4	5	
1	Ruangan Khusus untuk Pengambilan Visa Umrah HIMPUH yang nyaman dan bersih.	0	0	1	22	18	181
2	<b>Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUH.</b>	0	0	7	20	14	<b>171</b>
3	Adanya Fasilitas penunjang seperti Toilet dan Mushola yang bersih.	0	0	0	20	21	185
4	Adanya tempat menunggu antrian Pengambilan Visa Umrah yang bersih dan nyaman.	0	0	3	17	21	182
5	Prosedur Pelayanan Visa Umrah di HIMPUH tidak berbelit.	0	0	5	17	19	178
6	Jadwal Pelayanan Visa Umrah dijalankan dengan tepat.	0	0	4	20	17	177
7	Prosedur Pengurusan/Pelayanan administrasi Visa Umrah yang cepat.	0	0	1	22	18	181
8	<b>Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.</b>	0	0	0	12	29	<b>193</b>
9	Tindakan yang cepat jika ada kesalahan penempelan Visa pada Pasport.	0	0	1	23	17	180
10	Staff HIMPUH/Visa memberikan informasi mengenai Visa Umrah yang jelas dan mudah di mengerti.	0	0	0	18	23	187
11	Tindakan yang cepat ketika salah satu Travel membutuhkan Visa untuk pemberangkatan umrah yang urgent.	0	0	0	20	21	185

12	Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja.	0	0	0	15	26	190
13	Pelayanan yang sopan dan ramah.	0	0	3	16	22	183
14	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	0	1	2	20	18	178
15	Kesabaran dalam melayani jumlah Pasport/Visa yang masuk ke HIMPUGH.	0	0	1	16	24	187

Pada tabel 3.1 diatas dapat dilihat bahwa skor tertinggi ada pada atribut “Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.” dengan skor 193 dan atribut pelayanan yang paling kecil adalah “Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUGH.” dengan skor 171. Dari hasil sekor tersebut dapat disimpulkan bahwa Provider Visa Umrah HIMPUGH memberikan harapan yang paling besar pada “Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang telah di tentukan”, sedangkan atribut. “Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUGH.” dianggap kurang penting oleh Provider.

### **Penilaian Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUGH)**

Dalam tahap penilaian ini, provider memberikan penilaian mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan HIMPUGH. penilaian tingkat kepuasan HIMPUGH berdasarkan lima dimensi untuk menilai pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Dimensi tersebut antara lain *tengible* (berwujud), *realibility* (keandalan), *Responsivines* (Respon), *assurance* (keyakinan), (perhatian), empaty (empati).

**Tabel 3.2**  
**Hasil Analisis Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan.**

No	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor
		1	2	3	4	5	
1	Ruangan Khusus untuk Pengambilan Visa Umrah HIMPUGH yang nyaman dan bersih.	0	0	1	23	17	180
2	Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUGH.	0	0	1	21	19	182
3	Adanya Fasilitas penunjang seperti Toilet dan Mushola yang bersih.	0	0	1	14	26	186
4	Adanya tempat menunggu antrian Pengambilan Visa Umrah yang bersih dan nyaman.	0	0	0	21	20	184
5	Prosedur Pelayanan Visa Umrah di HIMPUGH tidak berbelit.	0	0	4	20	17	177
6	Jadwal Pelayanan Visa Umrah dijalankan dengan tepat.	0	0	0	15	26	190
7	Prosedur pengurusan/pelayanan administrasi visa umrah yang cepat.	0	0	5	20	16	175
8	Kedatangan Visa Umrah dari KBSA ke	0	0	14	16	11	<b>161</b>

	HIMPUH selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.						
9	Tindakan yang cepat jika ada kesalahan penempelan Visa pada Pasport.	0	0	2	13	26	188
10	Staff HIMPUH/Visa memberikan informasi mengenai Visa Umrah yang jelas dan mudah di mengerti.	0	0	1	13	27	190
11	Tindakan yang cepat ketika salah satu Travel membutuhkan Visa untuk pemberangkatan umrah yang urgent.	0	0	5	11	25	189
12	Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja.	0	0	1	10	30	<b>193</b>
13	Pelayanan yang sopan dan ramah.	0	0	1	14	26	189
14	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	0	0	4	18	19	179
15	Kesabaran dalam melayani jumlah Pasport/Visa yang masuk ke HIMPUH.	0	0	3	12	26	187

Dalam table 3.2 diatas menunjukkan atribut dengan skor terbesar ada pada Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja” dengan skor 193. Sedangkan atribut dengan skor terendah yaitu “Kedatangan Visa Umrah dari KBSA ke HIMPUH selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.terendah” yaitu dengan skor 161.

Hal ini dapat disimpulkan bahwas kinerja staf Visa Umrah HIMPUH memberikan kepuasan kepada provider. Hal tersebut dapat dirasakan oleh provider ketika pasport/visa umrah yang sudah di terima oleh masing-masing provider, jarang sekali adanya kesalahan penempelan visa pada pasport sehingga hal ini membuat kepuasan provider atas kinerja Staf Visa Umrah HIMPUH. Sedangkan untuk atribut “Kedatangan Visa Umrah dari KBSA ke HIMPUH selalu tepat waktu yang di telah di tentukan”, hal ini mempunyai skor terendah, karena memang berkaitan dengan jumlah Pasport yang masuk mempengaruhi hasil kinerja Staf HIMPUH, sehingga kedatangan pasport/visa belum bisa ditentukan. Semakin banyak jumlah pasport yang masuk maka semakin lama proses penempelan visanya, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama.

### Analisis Tingkat Kesesuaian

Hasil analisis dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka akan diperoleh yaitu hasil tingkat kesesuaian. Caranya dengan membandingkan nilai antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan atau selisih anatara harapan Provider visa umrah HIMPUH dilihat dari total skor tingkat kepentingan masing masing atribut terhadap pelayanan yang dapat dilihat melalui total nilai tingkat kepuasan. Tingkat kesesuaian anatara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada table 3.3. rumus untuk mencari tingkat kesesuaian :

$$TKI = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% = \frac{180}{181} \times 100 = 99,448\%$$

**Tabel 3.3**

**Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian terhadap Pelayanan.**

No	Atribut	Skor Kepentingan	Skor Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Ruangan Khusus untuk Pengambilan Visa Umrah HIMPUGH yang nyaman dan bersih.	181	180	99,448
2	Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUGH.	171	182	106.433
3	Adanya Fasilitas penunjang seperti Toilet dan Mushola yang bersih.	185	186	100.541
4	Adanya tempat menunggu antrian Pengambilan Visa Umrah yang bersih dan nyaman.	182	184	101.099
5	Prosedur Pelayanan Visa Umrah di HIMPUGH tidak berbelit.	178	177	99.438
6	<b>Jadwal Pelayanan Visa Umrah dijalankan dengan tepat.</b>	177	190	<b>107.345</b>
7	Prosedur Pengurusan/Pelayanan administrasi Visa Umrah yang cepat	181	175	96,685
8	Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.	193	161	<b>83.420</b>
9	Tindakan yang cepat jika ada kesalahan penempelan Visa pada Pasport.	180	188	104,444
10	Staff HIMPUGH/Visa memberikan informasi mengenai Visa Umrah yang jelas dan mudah di mengerti.	187	190	101.604
11	Tindakan yang cepat ketika salah satu Travel membutuhkan Visa untuk pemberangkatan umrah yang urgent.	185	189	102.162
12	Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja.	190	193	101.579
13	Pelayanan yang sopan dan ramah.	183	189	103.279
14	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	178	179	100.562
15	Kesabaran dalam melayani jumlah Pasport/Visa yang masuk ke HIMPUGH.	187	187	100

$(180:181) \times 100 = 99.448 \%$  Perhitungan Selanjutnya Sama

Dari hasil *tabel 3.3* dapat diartikan seluruh atribut pelayanan memiliki tingkat kesesuaian berkisar 83.420 % hingga 107.345 %. Sedangkan atribut yang memiliki nilai/skor tingkat kesesuaian tertinggi adalah “Jadwal Pelayanan Visa Umrah dijalankan dengan tepat.” dengan tingkat kesesuaian 107.345%. Nilai tersebut dapat diartikan bahwasannya HIMPUGH telah memenuhi harapan para Provider, sehingga pada atribut tersebut merupakan salah satu atribut yang diprioritaskan dan juga paling

penting menurut para provider. Sedangkan skor terendah ada pada atribut “Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.” dengan tingkat kesesuaian 83.420%. Pada hasil wawancara pada salah satu staf visa HIMPUH memberikan penjelasan bahwasannya hal tersebut berkaitan dengan jumlah pasport yang masuk ke HIMPUH, semakin banyak pasport yang masuk ke HIMPUH maka akan semakin banyak waktu yang di dibutuhkan untuk penempelan visa di Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA). Hal ini tidak dapat di prediksi atau ditentukan waktunya oleh HIMPUH karena pekerjaan penempelan visa umrah dilakukan di KBSA.

Dari hasil *tabel 3.3* diatas agar pihak HIMPUH dengan mudah mengetahui atribut mana yang harus menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya, selain itu juga untuk mengetahui atribut mana yang dipertahankan kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan provider visa umrah HIMPUH.

**Analisa Meningkatkan Kepuasan Jamaah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysys ( IPA)**

Jumlah atribut pelayanan yang telah dianalisa akan di bagi menjadi empat bagian. Bagian ini di sebut kuadran dan akan di kelompokkan menjadi 4 kuadran dalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan , sedangkan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Metode IPA dapat menghubungkan anatara pentingnya atribut-atribut pelayanan provider dengan kenyataan yang telah di rasakan oleh provider, sehingga HIMPUH dapat memfokuskan pada usaha yang harus dilakukan.

Metode IPA diapat menghubungkan anatara pentingnya atribut-atribut pelayanan terhadap Provider HIMPUH dengan kenyataan yang dirasakan oleh Provider, sehingga HIMPUH dapat memfokuskan pada usaha yang harus dilakukan.

**Tabel 4.1**  
**Nilai Rataan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Atribut Pelayanan.**

No	Atribut	Nilai Rataan Kepentingan/H arapan	Nilai Rataan Kepuasan/ Kenyataan
1	Ruangan Khusus untuk Pengambilan Visa Umrah HIMPUH yang nyaman dan bersih.	4.41	4.39
2	Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUH.	<b>4.17</b>	4.43
3	Adanya Fasilitas penunjang seperti Toilet dan Mushola yang bersih.	4.51	4.53
4	Adanya tempat menunggu antrian Pengambilan Visa Umrah yang bersih dan nyaman.	4.43	4.48

5	Prosedur Pelayanan Visa Umrah di HIMPUGH tidak berbelit.	4.34	4.31
6	Jadwal Pelayanan Visa Umrah dijalankan dengan tepat.	4.31	4.63
7	Prosedur Pengurusan/Pelayanan administrasi Visa Umrah yang cepat.	4.41	4.26
8	<b>Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.</b>	<b>4.70</b>	<b>3.92</b>
9	Tindakan yang cepat jika ada kesalahan penempelan Visa pada Pasport.	4.39	4.58
10	Staff HIMPUGH/Visa memberikan informasi mengenai Visa Umrah yang jelas dan mudah di mengerti.	4.56	4.63
11	Tindakan yang cepat ketika salah satu Travel membutuhkan Visa untuk pemberangkatan umrah yang urgent.	4.51	4.60
12	<b>Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja.</b>	4.63	<b>4.70</b>
13	Pelayanan yang sopan dan ramah.	4.46	4.60
14	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	4.34	4.36
15	Kesabaran dalam melayani jumlah Pasport/Visa yang masuk ke HIMPUGH.	4.56	4.56

Untuk mencari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan dapat dihitung dengan persamaan :

$$X^{-} = \frac{\sum y^i}{n} \qquad Y^{-} = \frac{\sum y^i}{n}$$

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat Kepuasan/kinerja komponen

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan komponen

N = Total Responden

Contoh perhitungannya:

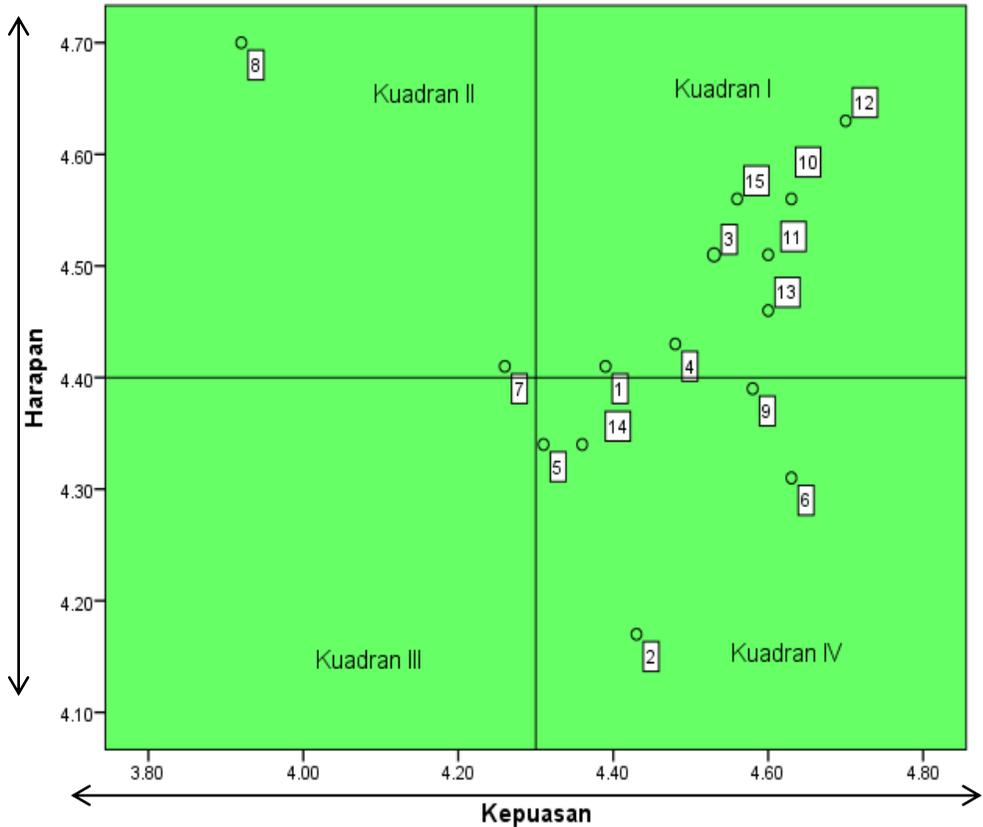
$$\bar{X}_1 = 181$$

$$n = (\text{Jumlah Responden}) = 41$$

$$\bar{X}_1 = 181$$

$$\frac{181}{41} = 4.41 \text{ (untuk penghitungan selanjutnya sama)}$$

Sangat Penting



Sangat Puas

**Gambar 4.1**  
Hasil Diagram Kartesius

Pada gambar kartesius diatas dapat di jelaskan posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi kepuasan provider HIMPUGH dalam kuadrannya masing-masing.

**Tabel 4.2**  
Hasil Posisi Atribut Diagram Kartesius

KUADRAN	ATRIBUT	STRATEGI
I	1.Ruangan Khusus untuk Pengambilan Visa Umrah HIMPUGH yang nyaman dan bersih.	<b>Kuadran I</b> Mempertahankan kinerja, karena yang dianggap sangat penting oleh pelanggan kinerjanya bagus sehingga memuaskan para
	3.Adanya Fasilitas penunjang seperti Toilet dan Mushola yang bersih dan rapih.	
	4.Adanya tempat menunggu antrian Pengambilan Visa Umrah yang bersih dan nyaman.	
	10 .Staff HIMPUGH/Visa memberikan informasi mengenai Visa Umrah yang jelas dan mudah di mengerti.	

	11. Tindakan yang cepat ketika salah satu Travel membutuhkan Visa untuk pemberangkatan umrah yang urgent.	pelanggan.
	12. Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja.	
	13. Pelayanan yang sopan dan ramah.	
	15. Kesabaran dalam melayani jumlah Pasport/Visa yang masuk ke HIMPUGH.	
<b>II</b>	7. Prosedur Pengurusan/Pelayanan administrasi Visa Umrah yang cepat	<b>Kuadran II</b> perlu perhatian pimpinan secara serius oleh karena yang dianggap sangat penting oleh pelanggan, kinerjanya kurang bagus sehingga kurang memuaskan,
	8. Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.	
<b>III</b>		<b>Kuadran III</b> tidak jadi persoalan (hal yang dianggap kurang penting oleh provider HIMPUGH tetapi kinerjanya kurang begitu memuaskan),
<b>IV</b>	2. Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUGH.	<b>Kuadran IV</b> atribut yang dianggap kurang penting oleh provider, tetapi kinerjanya memuaskan.
	5. Prosedur Pelayanan Visa Umrah di HIMPUGH tidak berbelit.	
	6. Jadwal Pelayanan Visa Umrah dijalankan dengan tepat.	
	9. Tindakan yang cepat jika ada kesalahan penempelan Visa pada Pasport.	
	14. Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	

### Urutan Perbaikan Pelayanan.

Dalam perbaikan urutan pelayanan, pada tabel 5.1 telah menunjukkan atau memberikan informasi atribut mana yang menjadi prioritas utama yang harus mendapatkan perbaikan pelayanan oleh HIMPUGH, dan memudahkan HIMPUGH dalam

memperbaiki pelayanannya. Adapun hasil pengolahan data untuk prioritas utama yang mendapatkan perbaikan pelayan, untuk lengkapnya berikut disajikan pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1**  
**Prioritas Utama yang mendapatkan perbaikan pelayanan**

No	Atribut	Skor Kepentingan (Y)	Skor Kepuasan (X)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.	193	161	83.420
2	Prosedur Pengurusan/Pelayanan Visa Umrah yang cepat dan tepat.	181	175	96,685
3	Prosedur Pelayanan Visa Umrah di HIMPUGH tidak berbelit.	178	177	99.438
4	Ruangan Khusus untuk Pengambilan Visa Umrah HIMPUGH yang nyaman dan bersih.	181	180	99,448
5	Kesabaran dalam melayani jumlah Pasport/Visa yang masuk ke HIMPUGH.	187	187	100
6	Adanya Fasilitas penunjang seperti Toilet dan Mushola yang bersih.	185	186	100.541
7	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	178	179	100.562
8	Adanya tempat menunggu antrian Pengambilan Visa Umrah yang bersih dan nyaman.	182	184	101.099
9	Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja.	190	193	101.579
10	Staff HIMPUGH/Visa memberikan informasi mengenai Visa Umrah yang jelas dan mudah di mengerti.	187	190	101.604
11	Tindakan yang cepat ketika salah satu Travel membutuhkan Visa untuk pemberangkatan umrah yang urgent.	185	189	102.162
12	Pelayanan yang sopan dan ramah.	183	189	103.279
13	Tindakan yang cepat jika ada kesalahan penempelan Visa pada Pasport.	180	188	104,444
14	Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUGH.	171	182	106.433
15	Jadwal Pelayanan Visa Umrah dijalankan dengan tepat.	177	190	107.345

\*\* $(161:193) \times 100 = 83.420 \%$ , dan perhitungan seterusnya sama.

### Analisa Tingkat Kepuasan dengan Pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Kualitas Pelayanan Jasa.

Pada tahap akhir penelitian ini data harapan dan data kenyataan / kepuasan provider dengan membuat *Customer Satisfaction Index (CSI)*. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (provider) secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan kualitas pelayanan jasa.

Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005).

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS)  
MIS nilai rata-rata tingkat harapan konsumen tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan.
2. Menentukan nilai Mean Satisfaction Score (MSS)  
MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan/kenyataan yang dirasakan oleh provider tiap atribut. MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan.
3. Membuat Weight Factor (WF)  
Bobot ini merupakan nilai MIS seluruh atribut dengan menggunakan persamaan.
4. Membuat weight Score bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan provider MSS (Mean Satisfaction Score)
5. Menentukan CSI.

Berdasarkan langkah-langkah diatas, maka dapat dihitung nilai Customer Satisfaction Index (CSI) tiap atribut dari pernyataan kualitas pernyataan jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan provider terhadap pelayanan yang diberikan HIMPUN per atributnya. Perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel, 6.1 berikut ini :

**Tabel 6.1**  
**Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)**

Atribut Pernyataan	Nilai Harapan Pelayanan (MIS)		Nilai Kenyataan/Kepuasan (MISS)		Nilai Weight Factor (WF <sub>i</sub> )	Nilai Weight Score (WS <sub>i</sub> )	Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)
	Jumlah Nilai Y <sub>1</sub>	Nilai MIS <sub>1</sub>	Jumlah Nilai X <sub>i</sub>	Nilai MSS <sub>i</sub>			
1	181	4.41	161	4.39	0,066	0,28	<b>88%</b>
2	171	<b>4.17</b>	175	4.43	0,062	0,27	
3	185	4.51	177	4.53	0,067	0,30	
4	182	4.43	180	4.48	0,066	0,29	
5	178	4.34	187	4.31	0,065	0,28	
6	177	4.31	186	4.63	0,064	0,29	
7	181	4.41	179	4.26	0,066	0,28	
8	193	<b>4.70</b>	184	<b>3.92</b>	0,070	0,27	
9	180	4.39	193	4.58	0,066	0,30	
10	187	4.56	190	4.63	0,068	0,31	
11	185	4.51	189	4.60	0,067	0,31	

12	190	4.63	189	<b>4.70</b>	0,069	0,32
13	183	4.46	188	4.60	0,067	0,31
14	178	4.34	182	4.36	0,065	0,28
15	187	4.56	190	4.56	0,068	0,31
Jumlah		<b>66.73</b>				<b>4,4</b>

- Mengitung Nilai Weight Factor (WF)

$$WF_1 = \frac{MIS_1}{\sum_{i=1}^{45} MIS_1} = \frac{4.41}{66.73} = 0.066$$

- Menghitung Nilai Weight Score (WS)

$$WS_1 = WF_1 \times MSS_i$$

$$= 0.066 \times 4.39 = 0,28$$

- Menghitung Nilai Customer satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{45} WS_i}{HS}$$

HS = 5 (karena skala likert terbesar yang digunakan adalah 5 )

$$= \frac{4.4}{5} \times 100\% = 88 \%$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh indeks CSI untuk atribut pelayanan HIMPUH 88%. Artinya tingkat kepuasan provider visa umrah HIMPUH dapat dilihat berdasarkan kriteria kepuasan, tabel 6.2 berikut :

**Tabel 6.2**  
Interprestasi Terhadap Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
<b>0.001-0,34</b>	<b>Sangat Tidak Puas</b>
<b>0.35-0.55</b>	<b>Tidak Puas</b>
<b>0.56-0.70</b>	<b>Cukup Puas</b>
<b>0.71-0.85</b>	<b>Puas</b>
<b>0.86-1.00</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh provider visa umrah HIMPUH, tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap atribut pelayanan HIMPUH yang diberikan sudah **sangat puas**. Hal ini dapat dilihat dari indeks kepuasan provider mlalui uji Customer Satisfaction Index (CSI) dengan nilai sebesar **88%**, artinya tingkat kepuasan total berada diantara rentang nilai 0.86-1.00 yang berarti provider visa umrah HIMPUH dinyatakan **Sangat Puas** terhadap kinerja yang dilakukan oleh staf visa HIMPUH.

## KESIMPULAN

Penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Provider Visa Umrah terhadap Pelayanan Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji

(HIMPUH) “ Mengambil sampling sebanyak 41 Provider Visa Umroh di bawah koordinasi HIMPUH, dari instrumen yang telah diuji sudah valid dan reliabel angkanya. Berikut kesimpulan dari hasil penelitian tersebut:

1. Berdasarkan hasil uji analisis IPA, bahwa atribut yang dianggap paling penting oleh provider adalah “Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan.” dengan nilai rata-ran skor (4.70) dan atribut pelayanan yang paling kecil kepentingannya adalah “Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUH.” dengan skor (4.17). sedangkan nilai rata-ran tingkat kepuasan/kinerja tertinggi “Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja” dengan nilai (4.70). sedangkan nilai rata-ran tingkat kinerja kepuasan terendah yaitu “Kedatangan visa umrah selalu tepat waktu yang di telah di tentukan” dengan skor (3,92).
2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap atribut pelayanan yang diberikan staf visa HIMPUH sudah sangat baik yaitu dengan melihat dari Customer Satisfaction Index (CSI), 88% yang berada dalam rentang nilai 0.86-1.00 yang berarti provider visa umrah menyatakan **Sangat Puas** terhadap kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh staf visa umrah HIMPUH.
3. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan provider visa umrah, meliputi :
  - a. Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja.
  - b. Kerapihan dan kebersihan penampilan staf HIMPUH..
  - c. Adanya Fasilitas penunjang seperti Toilet dan Mushola yang bersih.
  - d. Adanya tempat menunggu antrian Pengambilan Visa Umrah yang bersih dan nyaman.
  - e. Prosedur Pelayanan Visa Umrah di HIMPUH tidak berbelit.
  - f. Jadwal Pelayanan Visa Umrah dijalankan dengan tepat.
  - g. Tindakan yang cepat jika ada kesalahan penempelan Visa pada Pasport.
  - h. Staff HIMPUH/Visa memberikan informasi mengenai Visa Umrah yang jelas dan mudah di mengerti.
  - i. Tindakan yang cepat ketika salah satu Travel membutuhkan Visa untuk pemberangkatan umrah yang urgent.
  - j. Ketelitian Staf Visa dalam menghitung jumlah Pasport dan Visa Umrah dalam bekerja.
  - k. Pelayanan yang sopan dan ramah.
  - l. Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.
  - m. Kesabaran dalam melayani jumlah Pasport/Visa yang masuk ke HIMPUH.

## **REFERENSI**

- Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga (AD-ART) HIMPUH*. 2016.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi, M.Pd, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), Cet. 1, H. 49.

- Hartono, sunaryati, *Analisa dan Evaluasi Tentang Pengaturan Fasilitas Bebas Visa Wisata Bagi Orang Asing yng Berkunjung Ke Indonesia*.1994. Jakarta : Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman.
- Hamdani,Rambat Lupiyoadi, A.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta :Salemba Empat.
- Hidayati,Nurul.2006. *Metodologi Penelitian dakwah*, Jakarta: Press,  
Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke tiga*,( Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Cet. 3, h.903
- Kasmir, *Etika customer service*.2005. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Nasuition,M.N.2005. *Manajemen Mutu Terpadu TQM*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Masri Singarimbun dkk, *Metode Penelitian Survai*,(PT. Pustaka LP3ES Indonesia, anggota IKAPI, 1995) h.137
- Manajemen Usahawan Indonesia Service Quality (Strategi Mempertahankan Pelanggan), 1997, PT. Arengo Grafindo
- Rambat Lupiyoadi A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h.191
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), h.2
- Rahmayanti, Nina.2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Singarimbun Masri dkk.1995. *Metode Penelitian Survai*. Indonesia. PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, Bandung: alfabeta.
- Supranto.2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy.2008. *Strategi Pemasaran*, Offset; Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy.2004. *Service Manajement: Mewujudkan Layanan Prima*, Service Manajement: Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta.
- Z, Zurinal, *Fiqih Ibadah*, Jakarta : Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Siregar Syofian.2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Winarsih, Septi Atik dan Ratmino.2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

#### **Internet.**

- <https://id.scribd.com/doc/278691344/Pengertian-Analisis-Diagram-Kartesian-Irene>  
diakses pada 09-07-2017 jam 17: 27 WIB.
- [www.himpuh.or.id](http://www.himpuh.or.id) di akses pada 23 Februari 2017
- [www.republika.co.id/.../umrah/.../ofp7jf301-kedubes-saudi-percayakan-asosiasi-urus](http://www.republika.co.id/.../umrah/.../ofp7jf301-kedubes-saudi-percayakan-asosiasi-urus).
- [www.republika.co.id/.../umrah/.../ofp7jf301-kedubes-saudi-percayakan-asosiasi-urus](http://www.republika.co.id/.../umrah/.../ofp7jf301-kedubes-saudi-percayakan-asosiasi-urus) .  
diakses pada 24 Agustus 2016, jam 15.15 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Staff Head Office HIMPUH Maret 2017
- [www.HIMPUH.or.id](http://www.HIMPUH.or.id) diakses pada maret 2017 jam 10.22
- <https://id.scribd.com/doc/278691344/Pengertian-Analisis-Diagram-Kartesian-Irene>  
diakses pada 09-07-2017 jam 17: 27 WIB.