

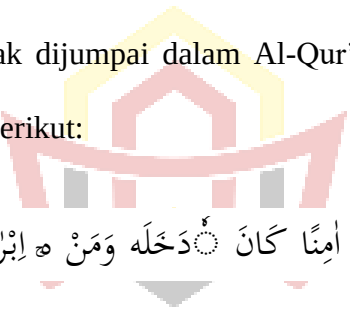
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji adalah rukun islam yang kelima pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu. Setiap umat islam menginginkan kesempurnaan dalam beribadah dalam menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Kewajiban untuk berhaji sekali dalam hidup dan dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani dan rohani.¹

Kata haji banyak dijumpai dalam Al-Qur'an salah satunya Q.S Ali-Imran (3): 97 sebagai berikut:


الْبَيْتِ النَّاسِجُ عَلَى وَلَلِّهِ ۖ اٰمِنًا كَانَ ۙ دَخَلَهُ وَمَنْ هٗ اٰبْرٰهِيْمَ مَقَامُ بَيِّنٰتٍ اٰتٰتٍ فِيْهِ
عَنِ غَنِيٍّ اللّٰهُ فَاِنَّ كَفَرَ وَمَنْ ۖ سَبِيْلًا اِلَيْهِ اسْتَطَاعَ مِنْ
الْعٰلَمِيْنَ

Artinya: “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (Q.S. 3: 97)²

Berdasarkan ayat di atas dijelaskan dalam tafsir Abu Ja'far Muhammad bin jarir Ath-Thabari beliau berpendapat mengerjakan haji

¹ Azizah Wahyuni, 'Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama' ah Bimbingan Manasik Haji', *Skripsi*, 2021.

² RI Kemenag, 'Al-Qur'an Dan Terjemah Juz 1-10', *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, 2019, pp. 1–283.

adalah kewajiban bagi setiap manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Bagi siapa yang mengingkari (kewajiban haji) maka tentunya orang seperti itu tidak mengharapkan pahala dari Allah SWT.³

Ahmad Nidjam Alatief Hanan mengatakan bahwa Haji adalah berkunjung ke baitullah (Ka'bah) untuk melakukan perintah dari Allah SWT, diantaranya, wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi perintah dari Allah dan mengharapkan Ridho-Nya, dan pelaksanaan haji hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu.⁴

Bagi setiap Muslim, termasuk di Indonesia, ibadah haji memiliki makna yang sangat penting. Di Indonesia, ibadah haji tidak hanya dianggap sebagai salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang mampu, tetapi juga memiliki makna sosiologis dan historis yang signifikan dengan perkembangan Islam di Indonesia tidak bisa dipisahkan dari peran ibadah haji.

Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah (2): 197 yaitu:⁵

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ

وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَى وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ

Artinya: “(Muslim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barang siapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dalam berbantah-

³ Refa Berliansyah Firdaus, ‘Amal Shaleh Dalam Al Qur’an (Kajian Tafsir Ibnu Katsir Dan Tafsir Ath Thabari)’, *Skripsi*, 2022.

⁴ Firmansyah, ‘Upaya Kementerian Agama Dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Di Kabupaten Kampar’, *Skripsi*, 2020.

⁵ Kemenag, ‘Al-Qur’an Dan Terjemah Juz 1-10’. Hal 41.

bantahan didalam masa mengerjakan haji, dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baiknya bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal” (Q.S. 2 :179).

Selain itu, seseorang yang menunaikan haji secara ikhlas karna Allah SWT akan menjaga perbuatan nya dari dosa, dan orang yang menunaikan haji berarti dia juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki makna yang di perlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan ditempat yang ditentukan. Sesuai dengan hadis dari Abu Hurairah Ra, Nabi Muhammad SAW bersabda:⁶

فَلَمْ يَلَمْ لِلَّهِ حَاجٌّ مَنْ: وَسَلَّمْ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى النَّبِيُّ قَالَ: قَالَ عَنْهُ اللَّهُ رَضِيَ هُرَيْرَةُ أَبِي عَنْ
أُمُّهُ وَلَدَتْهُ كَيَوْمِ رَجَعَ يَفْسُقُ يَرْفُثُونَ

Artinya: “Dari Abu Hurairah Radhiyallahu ‘Anhu dia berkata: Barangsiapa yang menunaikan haji dengan ikhlas karena Allah dan tidak melakukan perbuatan dusta atau dosa, dia akan kembali seperti bayi yang baru lahir dari ibunya” (HR. Bukhari dan Muslim).

Hadits di atas menunjukkan bahwa siapa pun yang menunaikan ibadah haji dengan ikhlas karena Allah dan menjaga diri dari perbuatan dusta atau dosa, akan kembali seperti bayi yang baru lahir dari ibunya. Hal ini menegaskan bahwa haji yang dilakukan dengan murni dan ikhlas akan menghapus dosa-dosa seorang Muslim, memberikan kesempatan untuk memulai kehidupan baru yang bersih dan penuh ketakwaan.

⁶ Ahmad Fauzan, ‘Makna Simbolik Ibadah Haji Perspektif Ali Syariati’, *Islamic Review: Jurnal Riset Dan Kajian Keislaman*, 11.1 (2022), pp. 35–58.

Menurut Kotler dalam bukunya Bambang D. Prasetyo & Nufian S. Febriani mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:⁷

1) Sistem Keluhan dan Saran

Metode sistem keluhan dan saran pelanggan adalah untuk menyampaikan keluhan dan saran mereka kepada perusahaan melalui berbagai saluran komunikasi seperti kotak saran, *email*, telepon, atau formulir *online*. Perusahaan menyediakan platform bagi pelanggan untuk memberikan umpan balik langsung. Semua keluhan dan saran yang masuk dianalisis untuk menemukan pola umum atau masalah spesifik yang memerlukan perhatian.

2) Konsumen Bayangan (*Ghost Shopping*)

Ghost Shopping melibatkan penggunaan individu yang menyamar sebagai pelanggan untuk mengevaluasi layanan dan produk perusahaan. *Ghost shoppers* memberikan laporan rinci tentang pengalaman mereka. Perusahaan merekrut *ghost shoppers* yang kemudian berinteraksi dengan layanan atau produk seperti pelanggan biasa. Setelah kunjungan, mereka menyusun laporan terperinci tentang aspek-aspek yang dinilai seperti kualitas layanan, kebersihan, dan sikap staf.

3) Analisis Konsumen yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Metode ini fokus pada menganalisis alasan di balik pelanggan yang berhenti menggunakan produk atau layanan perusahaan. Melalui survei

⁷ Bambang D. Prasetyo & Nufian S. Febriani, *Strategi Branding: Teori Dan Perspektif Komunikasi Dalam Bisnis* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2020). Hal 213-215.

atau wawancara, perusahaan mencoba memahami alasan di balik keputusan pelanggan untuk beralih. Perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti menggunakan produk atau layanannya dan mengajukan pertanyaan untuk mengetahui alasan di balik keputusan mereka.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan melibatkan pengumpulan umpan balik dari pelanggan melalui kuesioner atau survei. Survei dapat dilakukan secara *online*, melalui telepon, atau dalam bentuk tertulis. Perusahaan menyusun kuesioner yang mencakup berbagai aspek pengalaman pelanggan, seperti kualitas produk, layanan pelanggan, dan nilai keseluruhan.

Berdasarkan metode untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut ahli di atas, maka peneliti membatasi masalah menjadi dua yaitu mengukur kepuasan pelanggan melalui sistem keluhan dan saran dan analisis konsumen yang hilang (*Lost Customer Analysis*) dikarenakan kedua metode ini paling efektif dalam memberikan wawasan yang mendalam dan langsung mengenai kepuasan serta ketidakpuasan pelanggan. Pengumpulan data Sistem keluhan dan saran secara langsung dari pelanggan yang aktif memberikan umpan balik, yang dapat mengidentifikasi masalah spesifik dan area yang memerlukan perbaikan. Sementara itu, analisis konsumen yang hilang (*Lost Customer Analysis*) membantu memahami alasan di balik hilangnya pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan untuk meningkatkan pelanggan. Peneliti tidak menggunakan metode Konsumen

Bayangan (*Ghost Shopping*) dan Survei Kepuasan Pelanggan karena Metode Konsumen Bayangan melibatkan pengamat yang menyamar sebagai pelanggan untuk mengevaluasi layanan. Namun, data yang dikumpulkan dari metode ini tidak sepenuhnya mencerminkan pengalaman nyata dari pelanggan haji. Di sisi lain, Survei Kepuasan Pelanggan sering kali menghasilkan tingkat respons yang rendah dan mungkin tidak mampu menangkap pendapat dari semua pelanggan, terutama pelanggan yang merasa tidak puas.

Keberhasilan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) dapat dilihat dari aspek kepuasan jama'ah haji. Hal ini dapat dilihat seberapa besar penilaian jama'ah atas kinerja yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) tersebut. Kepuasan jama'ah akan ditemukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) sesuai dengan kehendak atau harapan jama'ah.⁸

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang merupakan sebuah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) yang beralamat di Jl. Kampung Kalawi No.1 Lubuk Lintah Kecamatan Kuranji Kota Padang Sumatera Barat. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang merupakan salah satu pusat bimbingan ibadah haji dan umrah di Kota Padang yang memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji. Pelayanan yang utama yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota

⁸ A Lutfiani, *Analisis Tingkat Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 2010 Terhadap Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Mujahidin-Pamulang*, 2011.

Padang adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi jama'ah haji sehingga akan memberikan kepuasan tersendiri bagi jama'ah haji tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat indikasi bahwa kepuasan pelanggan haji terhadap layanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang masih menghadapi berbagai tantangan.

Tingkat kepuasan pelanggan haji dan umrah adalah kunci utama bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang agar tetap bertahan dan bersaing dalam menguasai pasar. Untuk itu, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang harus mengetahui aspek-aspek kualitas pelayanan dan hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh calon jama'ah haji yang menjadi faktor penting dalam kesuksesan sebuah kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU), dan bagi penyelenggara akan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan jama'ah haji tersebut.

Berdasarkan laporan data yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang jumlah jamaah haji nya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1. Jumlah Jamaah Haji KBIHU Babussalam Kota Padang
Pada Tahun 2022-2024

No	Tahun	Jumlah Jamaah
1	2022	97 Orang
2	2023	182 Orang
3	2024	235 Orang

Sumber: Dokumen KBIHU Babussalam Kota Padang, tahun 2022-2024

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang berhasil meningkatkan jamaah haji setiap tahunnya, mulai dari tahun 2022 dengan jumlah jamaah nya sebanyak 97 orang, pada tahun 2023 jumlah jamaahnya sebanyak 182 orang dan pada tahun 2024 jumlah jamaah nya sebanyak 235 orang.

Dengan kata lain faktor penting yang harus diperhatikan adalah kepuasan pelanggan (jama'ah haji). Kepuasan pelanggan atau jama'ah haji bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) merupakan hal yang sangat penting sebab jika jama'ah haji tidak puas dapat mempengaruhi jama'ah yang lain. Semua upaya yang dilakukan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan unggul tidak ada artinya jika tidak berusaha memuaskan jama'ah haji.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S Al-Hajj (22): 27-28 yaitu sebagai berikut:⁹

ۚ عَمِيقٍ فِجٍ كُلِّ مَنْ يَأْتِيَنَّ صَامِرٍ كُلِّ وَعَلَى رَجَالًا يَأْتُوكَ لِحَجِّبِ النَّاسِ فِي وَادِّنَ
لَيَشْهَدُوا

وَكُلُّ الْأَنْعَامِ بِهَيْمَةٍ مِّنْ رَّزَقِهِمْ مَا عَلَى مَعْلُومَةٍ أَيَّامٍ فِيَّ اللَّهُ اسْمَ وَيَذْكُرُوا لَهُمْ مَنَافِعَ
الْبَاسِ وَأَطِيعُوا مِنْهَا
الْفَقِيرِ

Artinya: “Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki,

⁹ RI Kemenag, ‘Al-Qur’an Dan Terjemah Juz 20-30’, *Al-Qur’an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019*, 2019, p. 373.

dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. Supaya mereka menyaksikan berbagai manfaat bagi mereka dan supaya mereka menyebut nama Allah pada hari yang telah ditentukan atas rezeki yang Allah telah berikan kepada mereka berupa binatang ternak. Maka makanlah sebagian daripadanya dan (sebagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir” (Q.S. 22: 27-28).

Berdasarkan ayat di atas, menjelaskan bahwa upaya peningkatan pelayanan jama'ah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon haji sejak mendaftar, selama di arab saudi sampai kembali di Tanah Air. Ayat di atas juga menunjukkan pentingnya memberikan bantuan dan pelayanan kepada para jamaah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan memperoleh manfaat yang maksimal dari perjalanan mereka.

Alasan penulis tertarik melakukan penelitian ini karena di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam sebelumnya belum pernah ada yang melakukan penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) tersebut, dengan adanya penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam tersebut maka hasil penelitian tersebut akan bisa menjadi tolak ukur pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) ketika akan melakukan pembenahan di tahun-tahun berikutnya. Hal ini menjadi alasan penulis melakukan penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap masalah ini yang dituangkan dalam judul proposal yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Pelanggan Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan juga penjelasan yang di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: ***Bagaimana Analisis Kepuasan Pelanggan Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang?***

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini terfokus dan lebih terarah, dan penulis tidak keluar dari inti permasalahan yang akan dibahas dengan judul penelitian yaitu: Analisis Kepuasan Pelanggan Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, maka yang menjadi batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan haji melalui sistem keluhan dan saran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.
2. Kepuasan pelanggan haji melalui konsumen yang hilang (*Lost Customer Analysis*) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.

D. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang, perumusan masalah dan batasan masalah yang sudah dinyatakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan haji melalui sistem keluhan dan saran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan haji melalui konsumen yang hilang (*Lost Customer Analysis*) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa mendapatkan wawasan baru mengenai Mengembangkan ilmu pengetahuan supaya lebih mengetahui tingkat kepuasan bagi para jama'ah haji, yaitu yang dilakukan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.

2. Secara Akademis

Adapun manfaat penelitian secara akademis yaitu sebagai berikut :

- a. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar S. Sos pada jurusan Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

- b. Menjadi masukan yang berarti bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang dalam rangka mempertahankan calon jama'ah yang sudah ada dan menambah jumlah calon jama'ah baru sehingga bisa memperkokoh dan mengembangkan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.
- c. Sebagai bahan Informasi dalam sumbangan pemikiran bagi mahasiswa jurusan manajemen dakwah serta bagi pihak-pihak tertentu yang membutuhkan.

F. Penjelasan Judul

Untuk menghilangkan keraguan dan kesalahpahaman terhadap judul pada tugas akhir ini, maka diperlukan penjelasan judul sebagai berikut:

Analisis : Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan yang membedakan, mengurai dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan Kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya, lalu ditafsirkan maknanya.¹⁰

Menurut Komarudin analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil, sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan

¹⁰ M. Taufiq, *Analisis Sistem Informasi (Konsep, Metodologi, dan Pendekatan)* (Yogyakarta: CV. Ananta Vidya), Hal 4

masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu.¹¹

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa analisis adalah proses berpikir yang melibatkan penguraian suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil. Dalam analisis, setiap komponen yang teridentifikasi dianalisis kaitannya, fungsi, serta hubungan antar komponen tersebut. Kegiatan analisis ini bertujuan untuk memahami makna yang terkandung dalam keseluruhan yang sedang dianalisis dengan cara memilah dan mengelompokkan berdasarkan kriteria tertentu. Analisis tidak hanya berfokus pada pemahaman bagian-bagian yang terpisah, tetapi juga pada keterkaitan dan peran setiap komponen dalam suatu sistem yang lebih besar.

Kepuasan Pelanggan : Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.¹²

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci dari kesuksesan suatu perusahaan bahwa pelayanan jasa yang diberikan Kelompok Bimbingan Ibadah

¹¹ *Ibid.* hal 4

¹² Iendy Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2021). Hal 11

Haji Umrah (KBIHU) melebihi kebutuhan dan harapan mereka.¹³

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa analisis kepuasan pelanggan haji adalah hasil evaluasi yang mencakup berbagai aspek pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan ibadah haji. Kepuasan pelanggan ini mencerminkan seberapa baik pengalaman jamaah haji dalam menjalankan ibadah mereka, termasuk kualitas pelayanan dari agen travel, fasilitas yang disediakan, dan dukungan selama proses haji.

Pelanggan Haji : Pelanggan haji adalah sekelompok umat Islam yang melakukan perjalanan ke kota suci Mekah dan sekitarnya untuk melaksanakan ibadah haji, yang merupakan salah satu dari lima rukun Islam dan wajib bagi setiap Muslim yang mampu secara fisik, mental, dan finansial setidaknya sekali seumur hidup.¹⁴

Berdasarkan pengertian pelanggan haji di atas, maka dapat penulis pahami bahwa pelanggan haji merupakan kelompok umat Islam yang menjalankan ibadah haji, sebuah kewajiban dalam agama Islam yang tercantum dalam lima rukun Islam. Ibadah ini tidak hanya melibatkan aspek fisik, tetapi juga mental dan finansial, menjadikannya sebuah perjalanan

¹³ Muhammad Yusuf Sauqy, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Adzkar Duri', *Skripsi*, 4441, 2021.

¹⁴ Alfiana & Mustafa, 'Hak Keperdataan Calon Jemaah Haji Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus Pada PT. An-Nur Maarif Cabang Bone', *Hukum Keluarga Islam Dan Kemanusiaan*, 1.2 (2019), Pp. 201–12.

spiritual yang penuh makna dan hanya diwajibkan bagi mereka yang memenuhi syarat kemampuan tersebut, sekali seumur hidup.

KBIHU Babussalam : Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam adalah salah satu kelompok bimbingan ibadah haji yang berada di Kota Padang tepatnya di Masjid Istiqlal Jl. Kampung Kalawi No.1 Lubuk Lintah Kecamatan Kuranji Kota Padang Sumatera Barat.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka secara keseluruhan peneliti membagi dalam beberapa bab, yaitu:

BAB I : Merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.

BAB II : Merupakan landasan teori yang berisikan tentang beberapa hal diantaranya (1) pengertian kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mengukur kepuasan pelanggan, (2) pengertian jamaah haji, syarat dan rukun haji dan macam-macam haji.

BAB III : Metodologi penelitian yang terdiri dari metode penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan tahap analisis data.

BAB IV : Merupakan hasil penelitian, pada bab ini berisikan tentang temuan umum dan temuan khusus. Temuan umum: (1) sejarah berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, visi dan misi, ruang lingkup kerja masing-masing divisi, logo Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang, struktur organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam, Program Kerja Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam. Temuan khusus: Kepuasan pelanggan haji melalui sistem keluhan dan saran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang dan kepuasan pelanggan haji melalui konsumen yang hilang (*Lost Customer Analysis*) Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Babussalam Kota Padang.

BAB V : Bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.