

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Salah satu dari lima aspek rukun islam adalah haji, yang berarti bahwa seseorang mampu menunaikan haji. Haji adalah aktivitas atau kegiatan yang diwajibkan oleh Allah yang diserukan bagi seluruh umat islam yang telah mencapai istitho'ah (mampu) karena aktivitasnya adalah ibadah. Ibadah haji memperlihatkan bahwa ikatan persaudaraan islami antara umat muslim di berbagai belahan dunia memungkinkan mereka untuk saling berbagi pengalaman, pengetahuan, serta menyatukan pemikiran dan tujuan.

Orang memerlukan informasi karena sangat penting. Tanpa informasi, sulit bagi manusia mencari informasi, dan teknologi saat ini membuat memperoleh informasi dari berbagai sumber lebih mudah, terutama untuk pengambilan bisnis. Oleh karena itu, mengelola informasi sangat penting.

Pelayanan haji di Indonesia belum mengalami perubahan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada dekade 1990-an, sistem pelayanan informasi dan pengelolaan data jama'ah haji masih bergantung pada proses manual untuk dokumentasi, pengarsipan, dan manajemen keuangan. Hal ini menyebabkan kendala dalam pengendalian yang cepat dan efisien. Dengan demikian¹ Kementerian Republik Indonesia harus memiliki kemampuan

¹ Dahlia, "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru" (Skripsi, Riau: Prodi

untuk meningkatkan pelayanan informasi dan mengelola sistem pelayanan manual untuk memungkinkan sistem pendataan calon jamaah haji secara otomatis. Karena itu, kemajuan dalam teknologi dan informasi, termasuk perangkat lunak, perangkat keras, dan perangkat otak sangat dibutuhkan.²

Reformasi birokrasi adalah bagian dari implementasi layanan publik, dengan proses persediaan pelayanan ketika mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, baik berupa hak sipil maupun dengan memastikan kebutuhan dasar jama'ah dipenuhi.³ Pada dasarnya reformasi birokrasi adalah perubahan besar pada bagian birokrasi seperti kelembagaan, manajemen, pertanggungjawaban, perlengkapan, pengawasan dan pelayanan publik, ini dilakukan secara tidak sadar untuk reposisi birokrasi kembali untuk menyesuaikan diri dengan dinamika penyelenggaraan pemerintah lingkungan yang berubah ubah.⁴ Masyarakat berharap pemerintah menghasilkan pemerintahan yang bersih melalui reformasi birokrasi agar bisa menikmati layanan publik yang lebih baik, efisien, responsive maupun akuntabilitas.

Reformasi birokrasi tujuannya agar dapat memperbaiki kerja birokrasi lebih efektif maupun efisien, lalu juga meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.⁵ Menurut Budiman Rusli dalam Jamaludin, layanan publik di Indonesia masih kurang memuaskan setelah era reformasi.

Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020).

² Berita Pusat | Website Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI, accessed May 30, 2023, <https://haji.kemenag.go.id/v4/publikasi/berita>.

³ Anggun Pertiwi, "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik" (Jakarta : Program Studi Sarjana Ilmu Administrasi Publik Institut Ilmu STIAMI Sosial dan Manajemen, 2019), h 8.

⁴ Anggun Pertiwi, "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik."

⁵ Ibid h 9.

Oleh karena itu para penyelenggara negara harus lebih untuk meningkatkan kinerja layanan yang dilakukan.

Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya kantor kementerian agama, dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, karena kantor ini tidak hanya bertindak sebagai tetapi juga sebagai pelaku utama dalam penyelenggaraan ibadah haji, membuat pelayanan publik menjadi efektif. Layanan haji yang semakin baik akan menjadi prioritas utama pemerintah. Ibadah haji terdapat syarat syarat wajib yang harus diikuti, yaitu islam, baligh, memiliki akal, merdeka, mempunyai bekal dan memiliki kendaraan, keamanan dijalan, maupun kondisi memungkinkan perjalanan haji.

Karena itu Allah hanya mewajibkan setiap muslim yang mampu, seperti yang disebutkan dalam Q.S. Ali Imran ayat 97 ⁶:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Disana ada tanda-tanda yang jelas seperti maqam ibrahim, yang menyatakan bahwa siapa pun yang memasuki baitullah akan aman. Selain itu, jika salah satu kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, maka mereka yang mampu melakukan harus melakukannya. Jika seseorang menolak untuk melakukannya maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya tidak memerlukan apapun dari alam semesta.

⁶ Q.S Ali Imran Ayat 97.

“At-Tarhib wat Tarhib minal Haditsis Syarif” adalah sebuah karya yang ditulis oleh Al-Hafizh Zakiyyuddin Abdul Azhim bin Abdul Qawiy Al-Mundziri, karya ini merupakan sebuah kumpulan hadist yang disusun untuk memberikan dorongan dan peringatan kepada umat islam, dengan tujuan untuk mendorong mereka menjalankan perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Berikut uraian keutamaan ibadah haji salah satunya adalah: “Sahabat Nabi Muhammad, Abu Hurairah berkata beberapa hal dalam haji, jika ia tetap diam dan tidak melakukan perbuatan jahat, dia akan kembali ke rumah seperti hari ibunya dilahirkan.”⁷

Menurut Undang-undang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 8 Tahun 2019, pemerintah juga bertanggung jawab untuk menyelenggarakan ibadah haji sebagai salah satu tanggung jawab negara. Tujuan pemerintah melaksanakan ibadah haji oleh pemerintah adalah untuk membimbing, membantu, dan melindungi jama'ah agar mereka dapat melakukannya sesuai dengan persyaratan syariah dan memiliki kemampuan untuk melakukannya secara kemandirian dan fleksibel.⁸

Siskohat muncul untuk pertama kalinya pada 1996.⁹ Siskohat di kemenag kota/kabupaten terus berkembang setiap tahun. Selain memperbaiki Siskohat generasi pertama, kementerian agama juga meluncurkan siskohat generasi kedua dari tahun 2014 hingga saat ini.¹⁰

⁷ “Kanal Ilmu Hadits NU Online,” nu.or.id, accessed May 30, 2023, <https://islam.nu.or.id/ilmu-hadits>.

⁸ JDIH BPK RI, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh,”.

⁹ Mustarini Bella Vitiara, “Ditjen PHU Siapkan Digitalisasi Layanan Haji | Website Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI,”, accessed May 30, 2023.

¹⁰ Debarkasi).(SKW), “Kemenag Sumsel : KaKanKemenag OKUS : Siskohat Generasi 2 Memiliki Kelebihan Dalam Teknologi,” accessed May 30, 2023, <https://sumsel.kemenag.go.id/>.

Dengan kata lain, sistem informasi komputerisasi haji terpadu (siskohat) ini sangat penting untuk proses pemberangkatan haji ke Arab Saudi. Sistem ini telah meningkatkan pencatatan keuangan untuk pendaftaran, pelunasan, dan pembatalan haji. Selain itu, sistem ini memasukkan semua informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pengurusan visa.¹¹

Pembangunan siskohat tidak hanya bertujuan untuk memfasilitasi pendaftaran haji secara *online* dan *real time* antara bank penyelenggara penerima setoran, kanwil kementerian agama di 33 provinsi dan kabupaten dengan pusat komputer kementerian agama, tetapi juga untuk mendukung seluruh proses penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan keberangkatan (*emberkasi*), dan pengawasan operasional di tanah suci sampai pada proses kepulangan ke tanah air (*debarkasi*).¹²

Sebagai penyelenggara ibadah haji, kantor kemenag kabupaten kediri menggunakan siskohat untuk pendaftaran dan pembatalan jama'ah haji, yang membuat jama'ah haji merasa nyaman dan terlayani saat berurusan di kantor kemenag kabupaten kediri. Sistem siskohat bertanggung jawab secara penuh atas administrasi dan informasi tambahan yang berkaitan dengan calon jama'ah haji.

Kementrian agama harus terus memperbarui dan membenahi berbagai aspek karena jumlah calon jama'ah haji yang berkembang setiap tahunnya.

Ini termasuk memperbarui sumber daya manusia, merekonstruksi struktur

¹¹ Ibid.

¹² Zahrotun Munawaroh, "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji" (Skripsi, Yogyakarta : Program Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018).

organisasi, dan memperbarui sistem dan komputerisasi. Kementerian agama kabupaten kediri bertanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan dan memberikan layanan kepada jama'ah haji. Termasuk mengeluarkan kebijakan tentang pelayanan ibadah haji, seperti perumusan dan pelaksanaan, pembuatan standar prosedur, kriteria, bimbingan teknis, pengawasan operasional, dan evaluasi.

Bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh kementerian agama pusat terus berupaya meningkatkan pelayanan haji. Ini dilakukan dengan evaluasi tahunan terhadap hasil pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji, yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pola pelayanan untuk memperbaiki kekurangan yang terjadi. Ketika ada hubungan yang baik antara orang yang memberikan layanan dan dan orang yang menerimanya, kualitas layanan yang baik ditentukan oleh apakah layanan sesuai dengan harapan atau malah sebaliknya.

Strategi penyelenggaraan haji dan umrah yang berhasil ditentukan oleh kemampuan untuk memberikan pelayanan haji yang berkualitas yang memenuhi harapan jamaah secara tidak langsung. Pelayanan dianggap kurang memuaskan ketika harapan jama'ah tidak terpenuhi, dan ketika pelayanan haji yang melebihi harapan, pelayanan tersebut dianggap sangat memuaskan.¹³

Aplikasi siskohat mengirimkan informasi ke pusat dengan cepat dan tidak lama untuk melayani jama'ah. Sistem ini juga memiliki keunggulan lain, yaitu petugas kantor kemenag kabupaten kediri hanya perlu

¹³ Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah" Volume 17, Nomor 2, 2017, 165-182.

mengirimkan data pembatalan melalui siskohat yang terhubung langsung dengan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) untuk memproses pengembalian setoran BPIH asli. Jadi alasan penulis memilih judul penerapan siskohat untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri, karena penulis ingin menonjolkan kontribusi Siskohat dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji secara spesifik di wilayah tersebut. Kelebihan dari sistem ini adalah petugas dapat langsung membantu perkembangan proses pembatalan haji, mulai dari materi yang diterima dari BPKH sampai ke rekening jama'ah yang telah melakukan pembayaran.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis berniat melakukan penelitian skripsi tentang **“Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama’ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.”**

B. Fokus Penelitian

Dengan mempertimbangkan konteks penelitian masalah tersebut, fokus peneliti terhadap permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana wujud pelayanan yang diberikan dari penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (Siskohat) untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri?
2. Bagaimana efektivitas dari penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (Siskohat) untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji

terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri?

3. Untuk mengetahui apa hambatan dari penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (Siskohat) untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri?

C. Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan tentang manajemen pelayanan, meningkatkan pengetahuan tentang pengembangan ilmu manajemen secara keseluruhan, dan meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan haji yang diberikan di kantor kemenag kabupaten kediri melalui (SISKOHAT), penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu. Adapun manfaat penelitian ini bagi:

1. Kepala Seksi PHU, untuk memahami teori-teori terkait SISKOHAT dapat merancang dan mengimplementasikan SISKOHAT dengan pendekatan yang tepat, memastikan bahwa tujuan utamanya yaitu meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji terpenuhi.
2. Staff PHU, dapat meningkatkan pemahaman tentang konsep dan teori mengenai SISKOHAT, implementasi yang baik, pelatihan yang memadai serta dukungan dari pihak PHU dapat memberikan manfaat yang maksimal.

3. Jama'ah haji, dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang ibadah haji seperti jadwal keberangkatan, lokasi penginapan, panduan ibadah, dll.
2. Manfaat Secara Praktis

Untuk meningkatkan siskohat dan meningkatkan kemampuan penulis untuk melakukan penelitian pada suatu lembaga atau organisasi, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.

D. Penelitian Terdahulu

Fokus penelitian ini adalah bagaimana sistem informasi komputerisasi haji terpadu (Siskohat) yang digunakan oleh penyelenggara haji di kantor kemenag kabupaten kediri dapat meningkatkan kepuasan jamaah. Penulis menemukan sumber, teknik, dan subjek penelitian yang sesuai untuk studi ini. Setelah itu penulis menemukan sejumlah skripsi dan thesis berikut dibawah ini :

1. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, jurusan Manajemen Dakwah meneliti tentang " Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015". Topik pembahasan ini membahas faktor-faktor yang mendukung dan menghalangi pelaksanaan Siskohat dalam penyelenggaraan haji. Pengumpulan dan analisis data menggunakan observasi, wawancara,

dokumentasi, dan analisis deskriptif untuk menjelaskan masalah yang diteliti.¹⁴

2. Skripsi Mutmainnah, "Implementasi Sistem Informasi dan komputerisasi Haji Terpadu Pada Kementerian Agama Siak Sri Indrapura, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi ". Membahas sistem komputerisasi haji yang digunakan di Kementerian Agama Siak Indrapura, untuk mengetahui pelayanan pegawai. Skripsi ini tidak perlu melibatkan pendapat jamaah.¹⁵
3. Penelitian Ardi Kurniawan dari Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar pada tahun 2017 berjudul "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gowa." Peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk memberikan penjelasan tentang efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu Siskohat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi peluang dan tantangan SISKOHAT serta bagaimana sistem ini berfungsi untuk menyelenggarakan ibadah haji pada kantor kementerian agama kabupaten Gowa.¹⁶

¹⁴ Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto, "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji" (Skripsi, Semarang : Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015).

¹⁵ Mutmainnah, "Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia, 2011" (Skripsi, Jakarta: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2011).

¹⁶ Ardi Kurniawan, "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Gowa" (Skripsi, Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin, 2017).

4. Skripsi yang tulis oleh Putra Aulia dengan judul Sistem Informasi Data Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bireuen Berbasis WEB. Hasil penelitian ini adalah adanya sistem pengolahan data jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bireuen Berbasis Web, maka proses penginputan maupun pencarian data jama'ah haji dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat dan sesuai dengan tuntutan semua pihak.¹⁷
5. Skripsi Penelitian yang disusun oleh Abdul Latif pada tahun 2010 berjudul “Analisis Keberhasilan Siskohat Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)”. Penelitian ini dilakukan oleh Abdul Latif dan menggunakan pendekatan kualitatif dalam pengumpulan data. Metode yang digunakan termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan realitas berdasarkan hasil penelitian. Objek penelitian utamanya adalah SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), sebuah aplikasi yang digunakan untuk pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan operasional haji yang telah terkomputerisasi.¹⁸
6. Skripsi yang disusun oleh Neneng Uliah pada tahun 2013, yang belum diterbitkan berjudul, “Implementasi Kebijakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Pada Kanwil Kementerian Agama Prov Dki

¹⁷ Putra Aulia, “Sistem Informasi Data Jama'ah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bireuen Berbasis WEB” (Skripsi, Sulawesi : Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alaudin, 2013).

¹⁸ Abdul Latif, “Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” (Skripsi, Surakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, 2010).

Jakarta”. Penelitian ini menguraikan bahwa implementasi kebijakan Siskohat telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan. Salah satunya adalah tingkat kompleksitas dalam penyampaian informasi yang menyebabkan kurangnya pemahaman pegawai terhadap kebijakan Siskohat. Selain itu, penempatan sumber daya manusia di bagian Siskohat tidak selalu didukung oleh latar belakang pendidikan yang sesuai. Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak selalu digunakan sebagai panduan kerja karena tidak sesuai dengan kondisi yang ada. Struktur birokrasi juga memiliki pengaruh yang signifikan dalam pelaksanaan tugas dan wewenang staf pelaksana.

7. Penelitian terbaru dari Afa Nur Fajriyyah yang berasal dari Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, berjudul " Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu SSKOHAT Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah Kemenag Provinsi DKI Jakarta". Penelitian ini mengeksplorasi dampak pelayanan SSKOHAT terhadap tingkat kepuasan jamaah.¹⁹

Dalam konteks ini, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif serta teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Indikator penelitian berfokus pada sistem informasi komputerisasi haji. Namun, perbedaan utamanya dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini mengeksplorasi penerapan SSKOHAT

¹⁹ Afa Nur Fajriyyah, “Pengaruh Pelayanan Karyaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (KANWIL) Kementerian Agama (KEMENAG) Provinsi DKI Jakarta” (Jakarta: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2015).

untuk memahami bagaimana dapat meningkatkan kepuasan jama'ah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji, dengan penekanan di lokasi atau tempat penelitian.

E. Definisi Konsep

1. Pengertian Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu

Sistem Informasi Komputerisasi adalah penerapan komputer sebagai alat bantu dalam mengolah data yang sebelumnya dilakukan secara manual. Komputer digunakan untuk melakukan pengolahan data, yang dimulai dengan perekaman data dan berakhir dengan pencetakan laporan. Keuntungan pengolahan data komputerisasi dibandingkan dengan pengolahan data secara manual dapat ditinjau dari beberapa laporan yang telah disajikan lebih akurat.

2. Pelayanan Publik

Untuk mencapai tujuan pelayanan megimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah harus memenuhi kewajibannya sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

3. Kepuasan Jama'ah Haji

Setelah suatu organisasi berhasil memenuhi keinginan, kebutuhan, serta harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat dan didefinisikan sebagai tingkat dimana organisasi

menghasilkan pelanggan yang setia dan kembali membeli barang yang ditawarkannya. " Satisfication", yang berarti kepuasan, berasal dari bahasa latin, dimana " statis" berarti cukup baik dan "facio" berarti melakukan atau membuat.