



Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah

Soleh¹, Yuliani², Prita Priantini Nur Chidayah³

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

²Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

³Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : solehmubarok40@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembimbing manasik haji terhadap tingkat kepuasan Jemaah KBIHU Pusdai kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan jasa dari Tjiptono. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, dengan cara mengisi angket. Sampel pada penelitian ini sebanyak 78 orang. Data dianalisa dengan menggunakan Teknik Analisa Regresi Sederhana menggunakan bantuan software SPSS. Hasil penelitian ini memperoleh koefisien determinasi diperoleh sebesar 49,5% sedangkan sisanya sebesar 50% dipengaruhi faktor lain. Hasil uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah.

Kata Kunci : Kualitas pembimbing; kepuasan Jemaah; KBIHU; Pusdai

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the effect of the quality of service of Hajj ritual counselors on the level of satisfaction of the congregation of KBIHU Pusdai Bandung city. The theory used in this research is the theory of service quality from Tjiptono. The method used in this research is a quantitative approach, by filling out a questionnaire. The sample in this study were 78 people. The data was analyzed using the Simple Regression Analysis Technique using the help of SPSS software. The results of this study obtained a coefficient of determination of 49.5% while the remaining 50% was influenced by other factors. The results of hypothesis testing can be proven that the significance value < 0.05 , namely 0.000, this shows that there is a significant influence between service quality on congregation satisfaction.

Keywords : *Quality of mentors; Congregational satisfaction; KBIHU; Pusdai*

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan ibadah yang memerlukan banyak sekali persiapan, baik untuk calon jemaah maupun bagi lembaga penyelenggara ibadah haji. Hal ini sangat penting sebab di dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pengelolaan dan pelayanan yang khusus diberikan kepada calon jemaah haji.

Salah satu bentuk pelayanan dalam persiapan ibadah haji adalah bimbingan manasik haji yang bertujuan untuk menambah pengetahuan, pemahaman serta menambah wawasan tentang ibadah haji dari berbagai aspek. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 yaitu tentang penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, perlindungan.

Pemerintah mempunyai kewenangan untuk mengatur penyelenggaraan ibadah haji, termasuk melayani, membina, memberikan perlindungan, dan menjamin akuntabilitas penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan. Bagian dari tanggung jawab ini adalah memberikan bimbingan tentang ritual bagi jemaah haji. Namun penting bagi jemaah haji untuk dapat meningkatkan ilmunya secara mandiri, baik dari segi ilmu agama maupun amalan ibadahnya, agar tidak sepenuhnya bergantung pada pembimbingnya. Hal ini bertujuan agar jemaah mampu melaksanakan ibadah haji secara mandiri dan khusus, yang pada akhirnya dapat menimbulkan predikat “mabrur” dan membantu mereka untuk mengubah perilakunya dalam kehidupan sehari-hari.

Kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) merupakan salah satu lembaga yang dapat memberikan layanan bimbingan manasik ibadah haji. KBIHU merupakan lembaga yang mengelola terkait bimbingan ibadah haji. Lembaga ini adalah tangan kanan dari kemenag (kementrian agama) yang memiliki tujuan untuk membantu pemerintah dalam memberikan pemahaman terkait ibadah haji kepada calon jemaah haji. KBIHU Pusdai mempunyai beberapa keunggulan diantaranya pembimbing yang berpengalaman dan bersertifikat, biaya manasik yang sangat murah dan mempunyai fasilitas yang memadai untuk melaksanakan bimbingan manasik haji seperti gedung, lapangan dan tempat parkir yang luas. Keunggulan tersebut tidak dimiliki oleh KBIHU lain.

KBIHU Pusdai sangat mengutamakan pendampingan terhadap jemaah, baik melayani ketika berada di tanah Air maupun pendampingan di tanah suci. Semua kegiatan tidak terlepas dari pengawsan pembimbing. Mengingat akan banyak hal yang terjadi ketika pelaksanaan ibadah haji di bulan Juni, seperti yang terjadi pada jemaah KBIHU Pusdai ketika melaksanakan tawaf di tanah suci yang mana salah seorang jemaah yang terkena serangan stroke sehingga tidak bisa melanjutkan rangkaian ibadah haji sampai selesai. Oleh karena itu, pembimbing KBIHU Pusdai mengantisipasi kejadian seperti itu dengan memanggil tenaga medis untuk merawat jemaah yang sakit. Jaminan pendampingan ini tentu sangat

penting untuk semua calon jemaah haji, sehingga masalah seperti penelantaran dan tidak terurusnya jemaah haji ketika di tanah suci dapat dihindari. Oleh karena itu, dalam kegiatan bimbingan ibadah haji ini memerlukan suatu pelayanan jasa yang berkualitas bertujuan untuk menjadikan pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan baik dan tercapai tujuan pelayanan bimbingan ibadah haji yaitu melayani jemaah dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut, KBIHU harus memperhatikan dan memfasilitasi tenaga pembimbing agar terus meningkatkan kompetensi dan profesionalisme lembaganya. Hal ini dilakukan agar KBIHU Pusdai mampu mempersiapkan pembimbing ibadah manasik haji yang profesional dan mampu memberikan bimbingan dengan kualitas yang baik agar tercapai kepuasan spiritual jemaah haji. Kepuasan jemaah adalah kunci supaya tetap bertahan, bersaing dan mampu menguasai pasar bahkan mampu memberikan kepercayaan dan tanggapan yang positif bagi pembimbing ibadah dalam memberikan Bimbingan Manasik Haji.

KBIHU Pusdai menyiapkan pembimbing khusus dalam pengelolaan bimbingan jemaah haji. Hal ini dikarenakan pelaksanaan manajemen yang bagus akan menjadi sebuah kelancaran dan kebenaran para jemaah haji ketika melakukan rangkaian ibadah haji. Pembimbing manasik haji KBIHU Pusdai berusaha mengatur rangkaian bimbingan manasik menggunakan manajemen yang bagus agar memudahkan setiap jemaah haji. Hal itu dilakukan agar memperoleh peringkat serta memeberikan bimbingan manasik haji yang unggul.

Dengan terus bertambahnya KBIHU yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, tidak bisa dihindari lagi terjadi persaingan antara KBIHU-KBIHU tersebut. Dengan demikian jemaah akan memilih KBIHU yang bagus pelayanannya di berbagai bidang sehingga semua dimensi pengoprasian ibadah haji bisa memberikan kepuasan kepada jemaah. Pelaksanaan bimbingan yang baik terhadap jemaah bisa memberikan kepuasan bagi jemaah tersebut sehingga dapat menumbuhkan kesetiaan jemaah terhadap KBIHU yang di gunakannya.

Beberapa penelitian terdahulu seperti Masdukih (2019) yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji pada KBIHU Jabal Uhud kota Tangerang penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif hasil dari penelitian ini yaitu rata-rata jemaah haji merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang, Persamaan dengan penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, kepuasan, dan metode penelitiannya. Adapun Perbedaannya yaitu lokasi penelitiannya.

Selanjutnya penelitian Yuliasuti (2020) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji di KBIH Mandiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, hasil penelitiannya Variabel kualitas

berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama metode penelitian kuantitatif dan terdapat variabel kualitas pelayanan dan kepuasan, Adapun Perbedaannya yaitu lokasi penelitiannya.

Selanjutnya penelitian Triantoro (2020) yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jemaah haji di KBIHU AT Taqwa kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, hasil penelitiannya sangat signifikan antara kualitas pelayanan mansik haji terhadap kepuasan jemaah haji. Persamaan penelitian ini dengan penulis sama- sama meneliti tentang kepuasan jemaah terhadap pelayanan manasik dengan menggunakan metode kuantitatif, adapun perbedaannya yaitu tempat penelitiannya, peneliti ini bertempat di KBIHU AT Taqwa tanggerang sedangkan penulis di KBIHU Pusdai.

Penelitian ini dilakukan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Pusdai yang di Jl. Diponegoro No.63, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat. Penelitian ini mengambil lokasi di KBIHU Pusdai kota Bandung karena tempat lokasi tersebut dianggap strategis oleh jemaah, ada dibawah naungan Departemen Agama, tempat yang cukup luas, tempat yang nyaman, serta mempunyai pembimbing yang bersertifikat.

Metode yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah survey. Hal ini memiliki tujuan untuk mendapatkan data dari responden dengan cara wawancara atau mengisi angket (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan angka dan akan diolah dengan metode analisis statistika.

LANDASAN TEORITIS

Menurut Chandra 2011 (180) “Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur sampai mana kualitas pelayanan yang mampu memberikan hasil sesuai atas ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan akan terwujud lewat kepuasan kebutuhan dan harapan pelanggan serta akurasi penyampainnya mampu mewujudkan harapan pelanggan”. Sedangkan menurut Lovelock at, al., (2007) “kualitas layanan adalah penilaian dalam jangka Panjang atas konsumen terhadap apa yang disampaikan dari layanan perusahaan”.

Maka bisa ditarik kesimpulan yakni kualitas pelayanan merupakan suatu cara atau tindakan dari perusahaan menjadikan hati konsumen senang, sehingga konsumen berkeinginan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kualitas yakni keadaan yang dinamis serta sangat berkaitan sekali melalui produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi apa yang diharapkan (Yamit, 2002).

Aspek-aspek Dalam Kualitas Pelayanann Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengemukakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan. (1) *Reliability*, ada dua hal penting, yakni konsisten dalam bekerja serta mempunyai kemampuan supaya bisa dipercaya oleh pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa sebuah perusahaan harus melayani dan memberikan jasanya dengan cara yang tepat ketika sudah ada perjanjian pertama. Selain sebuah perusahaan harus memenuhi janjinya, perusahaan juga harus menepati janji yang telah disepakatinya. (2) kesiapan yaitu para kariawan harus selalu siap dalam membrikan jasa pelayanannya kepada setiap apa saja yang dibutuhkan masing-masing pelangganya. (3) Kompeten artinya bahwa setiap kariawan dalam perusahaan harus terampil dan berpengetahuan luas suapaya mampu memberikan jasa sehingga sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. (4) Akses yaitu ketika pelanggan mau menghubungi atau menemui maka perusahaan siap tanggap atas semua itu. Hal ini mengartikan bahwa tempat jasa yang mudah untuk dijangkau, waktu yang tidak lama ketika menunggu, kemudian alat komunikasi perusahaan mudah untuk dihubungi dan lain-lain. (5) Akhlak yakni kepribadian seorang pelayan harus mempunyai akhlak yang baik meliputi sopan santun, empati, perhatian, ramah bahkan semua yang melayani secara contact baik itu secara personal maupun kelompok. (6) Komunikasi yaitu memberikan komunikasi yang bisa dipahami oleh setiap pelanggan serta selalu menerima saran yang dikeluhkan pelanggan atau kritik yang disampaikan pelanggan. (7) Kredibilitas yaitu mempunyai sipat yang jujur juga dapat dipercaya. Kredibilitas mncakup berbagai hal diantaranya nama perusahaan, karakter pribadi pelayan dan interkasi yang dilakukan dengan pelanggan. (8) Keamanan yaitu aman dari berbagi hal seperti aman dari bahaya, resiko, bahkan aman dari rasa ragu pelanggan. Keamanan ini meliputi baik secara fisik maupun non fisik contoh keamanan finansial, kerahasiaan dan keamanan fisik dirinya. (9) Mampu membaca kebutuhan pelanggan yaitu mampu memahami apa yang dibutuhkan pelanggan serta bisa memuaskan pelanggan. (10) Bukti fisik yaitu bukti fisik dari jasa pelayanan, baik itu fasilitas, peralatan yang digunkan, bahkan penampilan dari personil.

“Pembimbing yaitu orang yang menjadi sumber cerminanan dalam kehidupannya dan seseorang yang mempunyai keahlian dalam melaksanakan bimbingan yang professional” (Munir, 2010).

Pembimbing haji mempunyai tugas untuk membimbing semua calon jemaah haji, kemudian harus ahli dalam ilmu manasik bahkan harus mengikuti pelatihan yang nantinya akan diberikan sertifikat pembimbing bahwa sudah layak untuk membimbing jemaah, pelatihan pembimbing tersebut yang diselenggrakan oleh Ditjen penyelenggaraan haji dan umroh (PHU) (Hasanah 2012).

Pembimbing haji mempunyai tanggung jawab terhadap para jemaah hajinya,

kemudian memberikan bimbingan keilmuan tentang haji secara langsung dengan sebaik-baiknya agar jemaah mampu dan mengerti dalam pelaksanaan praktik ibadah hajinya. Seorang pembimbing yang bertanggung jawab memimpin kelompok bahkan mempunyai tanggung jawab yang besar apabila ada yang terjadi didalam kelompok tersebut, berhasil dan tidaknya dalam pelaksanaannya akan menjadi sebuah tanggung jawab seorang pemimpin (Winkel, 1991).

Aspek-Aspek Pembimbing dalam kaitannya dengan kepuasan jemaah, kualitas mempunyai beberapa aspek pokok, Menurut Tjiptono dkk., (2019:305) Dalam kasus pemasaran jasa dimensi kualitas adalah. (1) *Reliabilitas*, yakni suatu kecakapan dalam pelayanan yang disepakati dengan segera, akurat serta memuaskan. Misalnya, pembimbing mampu memberikan jawaban dari setiap permasalahan para calon jemaah haji. (2) *Responsivitas*, yakni sebuah semangat para karyawan dalam mempersembahkan bantuan kepada para pelanggan serta pelayanan yang siap tanggap. Contohnya, Ketika Jemaah membutuhkan bantuan maka pembimbing cepat tanggap terhadap Jemaah yang meminta bantuan baik dari segi praktik maupun pertanyaan. (3) *Jaminan (assurance)*, yakni dengan berbagai potensi yang dimiliki karyawan mulai dari pengetahuan, akhlak, dan kepribadian yang dapat dipercaya yang harus dimiliki karyawan. Contohnya pembimbing harus memiliki pengetahuan yang luas dan berintegritas. (4) *Empati*, yakni mampu menjalin sebuah hubungan yang baik dan mempunyai keahlian dalam berkomunikasi serta mampu memahami apa yang dibutuhkan setiap individu pelanggan. Contohnya, pembimbing manasik harus mampu membaca karakter dan kondisi jemaah dengan cepat dan tepat, baik itu dari segi kesehatan, mental keluhan dan pembimbing harus mempunyai sifat sabar terhadap perilaku jemaah kemudian menjadi pendengar yang baik ketika jemaah berbicara atau bertanya. (5) *Bukti fisik (tangibles)*, yakni sebuah perlengkapan yang di gunakan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Contohnya mempunyai seragam, tempat yang memadai serta ruangan yang nyaman.

Kepuasan berasal dari kata *satisfaction* yang berasal dari bahasa latin yakni “*satis*” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono (2019). Menurut Oliver dalam buku Tjiptono pemasaran jasa (2019) “menyatakan bahwa kepuasan seorang pelanggan bisa dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, sehingga anggapan terhadap sebuah kinerja yang alternatif produk atau jasa yang digunakan bisa memenuhi bahkan melebihi apa yang diharapkan sebelum pembelian”. Sedangkan Menurut Fahmi dalam Tjiptono (2012) “kualitas pelayanan memotivasi pada peningkatan kepuasan konsumen serta mempunyai kaitan yang baik terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan sebuah kepuasan konsumen yang tinggi pula”. Teori yang mendukung dikemukakan oleh (Kotler

dan Armstrong, 2009) yaitu kepuasan pelanggan akan sangat erat kaitannya dengan kualitas kemampuan pelayanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Masjid Pusdai Jabar diresmikan pada tanggal 2 Desember 1997 mempunyai fasilitas memadai untuk kegiatan-kegiatan Tabligh Akbar, Seminar, Manasik Haji maupun Manasik Umroh. Memperhatikan sarana dan prasarana yang sangat memadai serta minat jemaah Masjid Pusdai khususnya dan masyarakat umumnya terhadap rukun Islam yang kelima yaitu ibadah haji, maka tahun 2001 mulai dibentuk kelompok bimbingan ibadah haji (KBIHU) Pusdai. Izin operasional secara resmi dari Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Barat. Izin operasional tersebut diperpanjang setiap 3 tahun. Namun pada tahun 2012 sampai dengan Tahun 2013 KBIHU Pusdai tidak aktif atau berhenti, dikarenakan ada peralihan kepengurusan. Kemudian aktif kembali pada tahun 2014, memperhatikan kembali minat jemaah Pusdai terhadap pelaksanaan rukun Islam yang kelima yaitu Ibadah Haji.

KBIHU Pusdai memperoleh izin operasional kembali pada tahun 2014, dan pada tahun 2018 KBIHU Pusdai mendapat akreditasi A sejak awal pendirian 2001 sampai akreditasi 2018 dengan nomor izin operasional 433 tahun 2018 yang berlaku sampai tahun 2021 dan pada tahun 2021 nama KBIH menjadi KBIHU, kementerian agama membolehkan KBIHU memfasilitasi umroh untuk bimbingannya saja, pada tahun tersebut juga ijin KBIHU Pusdai Jabar diperpanjang masa berlakunya dengan nomor izin 811 sampai tahun 2023 dan mendapat akreditasi A.

Kuesioner pada penelitian ini dilakukan menggunakan angket yang disebarakan secara langsung oleh peneliti kepada responden. Hal ini dilakukan karena sangat terbatasnya aktifitas pemakaian handphone dan dengan tujuan mendampingi para responden mengisi kuesioner.

Pengisian kuesioner dilakukan pada tanggal 19 Februari- 2 Maret 2024 kepada alumni jemaah haji di KBIHU Pusdai menemui langsung dan Sebagian Ketika ada acara alumni jemaah haji, dibantu oleh pembimbing haji ustdazah Ai Nurthoyyibah, S.Ag.

Kuesioner ini menggunakan skala ordinal untuk menyatakan pendapat reponden dengan pernyataan sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Ordinal

Skala	Skor
-------	------

Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Kuesioner ini menggunakan skala ordinal untuk menyatakan pendapat responden. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui atau mengukur apakah item pertanyaan yang digunakan valid atau tidak. Hal ini untuk mengetahui apakah pertanyaan yang digunakan layak untuk mendefinisikan variabel. Instrument yang digunakan dalam uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS. Uji ini untuk menghitung koefisien korelasi pearson product moment (r hitung) yang berarti mengkorelasikan setiap tem pertanyaan dengan total skor dari masing-masing item.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pernyataan tentang pembimbing KBIHU PUSDAI memberikan arahan kepada jemaah tentang jaminan keberangkatan, sebanyak lima persen yang menjawab tidak setuju kemudian yang menjawab setuju sebanyak 28% dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 67%. Ini menyatakan secara agregat bahwa pembimbing KBIHU PUSDAI memberikan arahan kepada jemaah tentang keberangkatan.

Sedangkan pernyataan pembimbing di KBIHU PUSDAI mudah dihubungi oleh jemaah, menyatakan bahwa sebanyak tiga persen yang menjawab netral kemudian setuju sebanyak 38% dan sangat setuju sebanyak 59%. Ini menyatakan secara agregat bahwa pembimbing KBIHU PUSDAI mudah dihubungi oleh jemaah.

Indikator dengan pernyataan tentang pmbimbing mengacuhkan jemaah yang membutuhkan pertolongan selama di tanah suci, sebanyak 39% yang memilih sangat tidak setuju, 59% yang memilih tidak setuju, satu persen yang menjawab netral, satu persen yang menjawab sangat setuju. Ini menyatakan bahwa secara agregat bahwa pembimbing KBIHU PUSDAI saat melaksanakan bimbingannya di tanah suci pembimbing tidak mengacuhkan jemaah.

Berbeda halnya, dengan pernyataan tentang pembimbing cepat tanggap

terhadap keluhan yang disampaikan jemaah sebanyak satu persen yang menjawab netral, 51% yang memilih setuju, 48% yang memilih sangat setuju. Ini menyatakan secara agregat bahwa pembimbing KBIHU PUSDAI saat melaksanakan bimbingannya cepat tanggap terhadap jemaah haji.

Indikator pernyataan tentang Jemaah mendapatkan perhatian yang bagus dari pembimbing haji, sebanyak 37% yang menjawab setuju, dan 63% yang menjawab sangat setuju. Ini menyatakan secara agregat bahwa pembimbing KBIHU PUSDAI saat melaksanakan bimbingannya sangat memperhatikan setiap jemaah haji.

Indikator pernyataan tentang pembimbing memiliki pengetahuan luas sehingga bisa menjawab pertanyaan tentang Ibadah haji dengan baik, sebanyak tiga persen yang menjawab tidak setuju, satu persen yang memilih netral, 44% yang memilih setuju, 52% yang menjawab sangat setuju. Ini menyatakan secara agregat bahwa pembimbing KBIHU PUSDAI memiliki pengetahuan yang luas sehingga bisa menjawab pertanyaan tentang ibadah haji dengan baik.

Sedangkan indikator pernyataan tentang pembimbing di KBIHU PUSDAI sudah bersertifikat, sebanyak tiga persen yang menjawab sangat tidak setuju, 6% yang menjawab netral, 55% yang menjawab setuju, 36% yang menjawab sangat setuju. Ini menyatakan secara agregat bahwa pembimbing KBIHU PUSDAI sudah bersertifikat.

Pada indikator pernyataan tentang pelayanan KBIHU PUSDAI sesuai dengan harapan jemaah atau lebih, menghasilkan sebanyak satu persen yang menjawab sangat tidak setuju, satu persen yang menjawab netral, 69% yang menjawab setuju, 28% yang menjawab sangat setuju. Ini menyatakan secara agregat bahwa pelayanan dari KBIHU PUSDAI mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan terhadap jemaah.

Hal ini sejalan dengan pernyataan tentang KBIHU PUSDAI berkualitas, menghasilkan sebanyak satu persen yang menjawab netral, 49% yang menjawab setuju, 50% yang menjawab sangat setuju. Ini menyatakan secara agregat bahwa pelayanan KBIHU PUSDAI mempunyai integritas yang berkualitas dalam melayani jemaah haji.

Berdasarkan jumlah responden (N) dan validitas yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05. Pada penelitian ini terdapat 78 responden yang telah mengisi kuesioner. Berdasarkan jumlah tersebut, diketahui bahwa nilai r tabel dalam uji validitas ini adalah 0,3961. Maka item bisa dinyatakan berhasil atau valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel.

Oleh karena itu setiap item yang berhasil memiliki nilai r hitung di atas dapat dikatakan valid. Hasil dari uji validitas dengan menggunakan koefisien korelasi pearson terhadap masing-masing item indikator sebagai berikut.

Tabel 2. Koefisien r Tabel 1-25

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010

12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974

Berdasarkan hasil uji coba validitas kuesioner pada Tabel 2 setelah membandingkan skor r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$, n disini merupakan jumlah yang sampel untuk pengujian awal (uji instrument) kuesioner sebanyak 25, dengan r tabel yang muncul adalah 0,396. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka kuesioner tersebut bisa dikatakan valid, sebaliknya jika nilai r hitung $<$ r tabel maka kuesioner tersebut tidak valid. Untuk melihat hasil dari uji instrument kuesioner ada pada Tabel 3 dan 4 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas (X)

Item Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
X1	.647	0.3961	Valid
X2	.532	0.3961	Valid
X3	.520	0.3961	Valid
X4	.681	0.3961	Valid
X5	.649	0.3961	Valid
X6	.555	0.3961	Valid
X7	.618	0.3961	Valid
X8	.579	0.3961	Valid
X9	.589	0.3961	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas (Y)

Item pertanyaan	Niliai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
Y1	.704	0.3961	Valid
Y2	.654	0.3961	Valid
Y3	.649	0.3961	Valid
Y4	.447	0.3961	Valid

Instrumen yang digunakan dalam uji validitas ini ialah menggunakan SPSS.

Dengan nilai r hitung untuk variabel kualitas pembimbing (X) dinyatakan valid karena lebih besar dari nilai r tabel. Demikian pula dengan nilai r hitung variabel kepuasan (Y) dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan melalui kuesioner dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika mendapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 (Sugiono, 2021).

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Jemaah (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	9

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pembimbing (X) menghasilkan nilai alpha Cronbach sebesar 0,848 > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen pada penelitian ini reliabel dan termasuk pada interpretasi reliabel yang kuat.

Tabel 6. Hasil Uji Relwabilitas Kepuasan Jemaah (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	4

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasasn jemaah (Y) menghasilkan nilai alpha cronbach sebesar 0,731 > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen pada penelitian ini reliabel dan termasuk pada interpretasi reliabel yang sangat kuat.

Berdasarkan dari hasil uji realibilitas diatas, bisa diketahui yaitu setiap item pernyataan kuesioner berhasil mendapatkan nilai Cronbach'ch Alpha diatas 0.60 sehingga bisa dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	Df	Sig.
Unstandardized Residual	.105	71	.052

Hasil uji ini dimaksudkan untuk bisa memastikan bahwa data yang akan dianalisis telah berdistribusi normal yakni bisa dijadikan sebagai syarat menganalisis. Jika nilai P-Value > 0,05 maka berkesimpulan data terdistribusi normal.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.571	.827		.690	.492
Kualitas	.009	.020	.055	.454	.651

Berdasarkan hasil output Tabel 7, nilai P-Value yang didapat sebesar 0,052 > 0,05 maka dapat ditentukan bahwa residual berkesimpulan normal.

Uji asumsi ini merupakan asumsi dalam regresi varian dari residual tidak sama terhadap suatu pengamatan yang lain. Gejala varian residual yang sama dari satu pengamatan yang lain disebut dengan homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan membuat Scatterplot (alur sebaran) antara residual dan nilai prediksi dari variabel terikat yang telah distandarasi, seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Kualitas	.009	.020	.055	.454	.651
----------	------	------	------	------	------

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan pembimbing $0.651 > 0,05$ sehingga tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model. Ini berarti kualitas pelayanan pembimbing dalam model ini memiliki varian yang sama (homogen).

Uji autokorelasi yaitu digunakan supaya bisa melihat hasil apakah ada korelasi antara periode t dengan periode sebelumnya ($t-1$). Secara sederhana, analisis regresi terdiri dari pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.704 ^a	.495	.488	1.13928	1.869

Hipotesis (1) Jika $0 < d (1.869) < dL (1.5834)$, berarti ada autokorelasi positif (2) Jika $4 - dL (1.5834) < d (1.869) < 4$, berarti ada autokorelasi negatif (3) Jika $2 < d (1.869) < 4 - dU$ atau $dU (1.6413) < d (1.869) < 2$, berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif (4) Jika $dL (1.5834) \leq d (1.869) \leq dU (1.6413)$ atau $4 - dU \leq d \leq 4 - dL$, pengujian tidak meyakinkan. (5) Jika nilai $du (1.6413) < d (1.869) < 4-du$ maka tidak terjadi autokorelasi. Kesimpulannya tidak terdapat autokorelasi didalam data ini karena $1.6413 < 1.869 < 2,3587 (du < d < 4-du)$.

Hasil dari uji F dengan menggunakan SPSS tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	87.906	1	87.906	67.726	.000 ^b
Residual	89.559	69	1.298		
Total	177.465	70			

Berdasarkan Tabel 10, dapat diketahui bahwa hasil dari uji simultan ini nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas

pembimbing mempunyai pengaruh terhadap kepuasan jemaah.

Regresi linier sederhana menjadi sebuah metode yang digunakan ketika mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) dan memprediksi variabel dependen dengan variabel independen. Metode regresi linier dimaksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependent). Metode ini juga bisa digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitu pula sebaliknya.

Adapun rumus Agresi Linier Sederhana

$$Y = a+bX$$

Keterangan:

Y: Variabel dependen

X: Variabel independen

a: Konstanta

b: Koefisien regresi

Tabel 11. Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.886	1.531		3.191	.002
	Kualitas	.301	.037	.704	8.230	.000

$$Y = a+bX$$

$$Y = 4,886 + 0,301 X$$

Berdasarkan Tabel 3.11 nilai koefisien untuk variabel kualitas bernilai positif sebesar 0,301. Hal ini menunjukkan bahwa, jika variabel kualitas meningkat sebesar 1% maka dapat mempengaruhi peningkatan jumlah kepuasan sebesar

0,301.

Uji determinasi ini untuk mengukur seberapa jauh variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.495	.488	1.13928

Berdasarkan Tabel 12, dapat dilihat bahwa Nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,495. Nilai R Square berguna untuk memberi informasi tentang kontribusi atau sumbangan pengaruh kualitas terhadap kepuasan. Nilai R Square 0,495 atau sama dengan 49,5% mengandung arti bahwa variabel bebas X berpengaruh terhadap variabel terikat Y sebesar 49,5%.

Uji T / Uji Partial adalah untuk menguji kemanaan koefesien regresi atau parsial. Pengujian ini dilakukan secara parsial dan digunakan supaya mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan terikat dengan melihat nilai t pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 13. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.886	1.531		3.191	.002
1 Kualitas	.301	.037	.704	8.230	.000

Berdasarkan Table 13, dapat dilihat bahwa hasil dari uji t berada pada tingkat signifiknsi dibawah 0,05 yaitu 0,000. Jadi berdasarkan tingkat signifikansinya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembimbing (X) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan jemaah (Y).

Kualitas Pembimbing Haji

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pembimbing haji secara garis besar dinyatakan berkualitas. Hal ini dibuktikan

dengan pernyataan X1 (reabilitas pembimbing haji) yang bernilai sebesar 50% setuju; (responsivitas pembimbing haji) yang bernilai 62% setuju; (jaminan pembimbing haji) yang bernilai sebesar 57% setuju; (empati pembimbing haji) yang bernilai 62% setuju; (bukti fisik) yang bernilai 50% sangat setuju. Berdasarkan pemaparan ini bisa digaris bawahi bahwa pembimbing haji ini berkualitas. Hal ini dinyatakan dengan wawancara terhadap jemaah bahwa pembimbing haji memenuhi karakteristik sebagai pembimbing yang berkualitas. Indikator yang menyebabkan jemaah mengatakan setuju yaitu hasil dari wawancara. Hal ini dikarenakan jemaah merasa nyaman, aman dan merasakan kepastian serta merasa terayomi atas pelayanan yang diberikan oleh pembimbing haji KBIHU. Yakni ketika melaksanakan rangkaian ibadah mulai dari bimbingan di tanah Air sampai di Arab Saudi. Hal ini diperkuat oleh (Tjiptono 2019:293) pengaruh kualitas suatu jasa atau produk, kepuasan pelanggan serta profitabilitas perusahaan semuanya tiga hal yang terikat. Semakin tinggi kualitas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan Jemaah

Untuk pernyataan kepuasan jemaah (Y) yang bernilai 61% setuju. Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa sejumlah 61% jemaah setuju puas terhadap pelayanan pembimbing haji. Hal ini dikarenakan jemaah merasa kebutuhannya dipenuhi dan dibimbing terus menerus oleh pembimbing haji. Berdasarkan pemaparan diatas ini diperkuat juga oleh (Tjiptono 2019:293) Bila sebuah kinerja ditingkatkan dengan lebih besar dari apa yang diharapkan pelanggan maka akan menghasilkan kepuasan yang meningkat.

Pengaruh kualitas pembimbing (X) terhadap kepuasan jemaah (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pembimbing berpengaruh positif. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,495% sedangkan sisanya sebesar 50% dipengaruhi faktor lain. Hasil uji hipotesis dapat dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pembimbing dengan kepuasan jemaah. Dengan hasil uji regresi dapat dinyatakan $Kepuasan (Y) = 4,886 + 0,301 \text{ kualitas } (X)$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 0,301 yang berarti apabila kualitas pembimbing ibadah manasik haji (X) meningkat 1 poin maka kepuasan jemaah (Y) akan meningkat 0,301 poin.

Hal ini diperkuat dengan alasan jemaah yang menyatakan bahwa pembimbing haji melayani dengan baik dan terpenuhinya kebutuhan jemaah mulai dari tempat yang nyaman sampai penampungan yang terus dilakukan. Teori yang mendukung dikemukakan oleh Tjiptono (2012:4) kualitas pelayanan memotivasi pada peningkatan kepuasan konsumen serta mempunyai kaitan yang baik terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan sebuah

kepuasan konsumen yang tinggi pula. Dikemukakan juga oleh (Kotler dan Gary Amstrong, 2009:144) yaitu kepuasan pelanggan akan sangat erat kaitannya dengan kualitas kemampuan pelayanan yang diberikan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil perhitungan tentang pengaruh kualitas pembimbing ibadah manasik haji terhadap tingkat kepuasan jemaah diperoleh yaitu secara signifikan mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Hasil tersebut ditunjukkan dari hasil uji hipotesis dengan nilai $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak. sehingga dari hasil ini bisa disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pembimbing ibadah manasik haji terhadap kepuasan jemaah. Adapun dari hasil uji regresi linier sederhana memperoleh nilai dengan kepuasan jemaah $(Y) = 4,886 + 0,301 (X)$ persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 0,301 yang berarti apabila kualitas pembimbing ibadah manasik haji (X) meningkat 1 poin maka kepuasan jemaah akan meningkat 0,301 poin.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, N. (2029). Undang-undang nomor 13 tahun 2008 Penyelenggaraan ibadah haji
- Budiyanto, S. A. dkk. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Desain Produk dan Keahlian Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha MIO. *Journal of Management*, 1(1).
- Christoper, L. (2010). *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi*, Strategi jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Cravens, D. W. (1996). *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Erlangga.
- Choliq, A. (2015). *Fungsi Dan Metodologi Pembimbing Manasik Haji*. [online] diakses 24 februari 2024, dari www.bing.com
- Fuadia, N. N. (2020). Peran Psikologi Massa Bagi Pembimbing Ibadah Haji. Wawasan: *Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan* Jakarta, 1(2), 22-32
- Ghozali, I. F. (2005). *Structural Equation Modeling, Teori, Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Lisrel*.
- Hasanah, H. Anas, A., & Silvi, F. A. (2021). *Strategi Pengembangan Kompetensi Pembimbing Manasik Haji Profesional*. Semarang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M).

Soleh, Yuliani, P. P. N. Chidayah

- Hadi, H. N. (2014). Rekrutmen dan Pembinaan Pembimbing Manasik Haji dalam Perspektif Kebijakan Sertifikasi. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi ketiga belas*, Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Lily, L. (2013). 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan TigerAir, Mandala E-Journal WIDYA Ekonomika.
- Nizam, A. & Hanan, A. (2001). *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikrul.
- Sadiah, D. (2015). *Metode penelitian dakwah: pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. Bandung.
- Sembiring, E., & Wardhana, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero)*, Tbk., Kantor Unit Kemang, Cabang Bogor. *eProceedings of Management*, 2(1).
- Shaka, A. (2019). Profesi, profesional dan pekerjaan. *Jurnal Teknologi*
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. cengkareng: Pustaka keramat 98.
- Suharismi, A. (2017). *Pengembangan instrument penelitian dan penilaian program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sukayat, T. (2016). *Manajemen haji, Umroh dan Wisata Agama*, Bandung.
- Susilo, S. (2023).).Pengaruh Bimbingan Manasik Haji Terhadap Kemandirian Jemaah KBIHU Al Muhajirin Palembang. *Social Science and Contemporary Issues Journal*. 1(1), 11-19.
- Tiono, S. (2017). *kualitas pelayanan pada pt sumberprima ekabahari di pontianak. bis-ma (Bisnis Manajemen)*, 1(9).
- Tjiptono, T. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, T. & Chandra, G. (2011). *Service quality & satifacion*, Yogyakarta. Andi.
- Winkel, W.S. (1991). *Bimbingan dan konseling di institusi Pendidika*. Jakarta: Grasindo
- Zeithaml, A. at, al. (2009). *Service Marketing (Edisi Lima)* Mc Graw Hill. United States of America