

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan mental. Ibadah haji dilaksanakan di tanah suci pada waktu tertentu, yaitu pada bulan Dzulhijjah. Proses ibadah ini meliputi seperti ihram, thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, bermalam di Muzdalifah, melempar jumrah di Mina, thawaf ifadah dan ditutup dengan thawaf wada. Semua ibadah yang dilakukan hanya semata-mata untuk mencari Ridha Allah Swt.

Secara historis dan spiritual, haji bukan hanya sebuah perjalanan fisik, tetapi juga perjalanan jiwa yang memperkuat hubungan antara manusia dengan Tuhannya. Haji mengajarkan nilai-nilai pengorbanan, kesabaran, keikhlasan, dan persaudaraan. Dalam Al-Qur'an, perintah untuk melaksanakan ibadah haji disebutkan dalam surah Ali Imran ayat 97, yang menegaskan bahwa haji adalah kewajiban bagi umat Islam yang mampu. Ibadah ini menjadi momen penting bagi Muslim untuk merenungkan makna kehidupan, membersihkan hati, dan memperbaharui komitmen kepada ajaran Islam.

Di Indonesia, Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab nasional karena tidak hanya menyangkut kesejahteraan lahir dan batin jamaah, tetapi juga mencerminkan citra positif negeri Indonesia di mata dunia, khususnya di Arab Saudi. Penyelenggaraan Ibadah haji perlu

direncanakan secara matang agar kegiatan tersebut berlangsung secara aman dan tertib.(UUD RI No 8, 2019:6).

Penyelenggaraan ibadah haji memerlukan serangkaian pelayanan yang komprehensif. Mulai dari tahap persiapan di tanah air hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci, setiap jemaah harus mendapatkan pelayanan yang optimal. Hal ini meliputi pendaftaran, pembinaan, akomodasi, transportasi, kesehatan, dan perlindungan. Tujuan akhir dari semua pelayanan ini adalah untuk memastikan kelancaran ibadah haji dan kepuasan Jemaah dan Kembali ke tanah air dengan selamat.

Penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2024 dengan jumlah kuota yang tercatat sebanyak 241.000 orang (Amnia Salma, 2024:4). Awalnya, kuota yang diberikan sebanyak 221.000 jemaah. Namun, Indonesia mendapatkan tambahan kuota sebesar 20.000 jemaah, dengan 10.000 di antaranya dialokasikan untuk jemaah haji reguler dan 10.000 lainnya untuk jemaah haji khusus. Dari total tersebut, sebanyak 213.320 jemaah merupakan haji reguler, sementara 27.680 lainnya termasuk haji khusus (Saiful Mujab, 2024:2).

Pada tahun 2024 pelaksanaan ibadah Haji mencatat jumlah jemaah terbesar dalam sejarah. Namun, lonjakan jumlah jemaah ini tidak diiringi dengan kesiapan pelayanan yang memadai, sehingga banyak kendala yang timbul, terutama terkait dengan fasilitas akomodasi dan bimbingan ibadah (Warcham, 2022:53). Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya tempat tidur bagi jemaah di beberapa Makhtab, Kondisi ini menyebabkan

banyak jamaah terpaksa tidur di lorong-lorong tenda, yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan risiko kesehatan yang tinggi.

Selain itu, dalam prosesi puncak ibadah Haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna), banyak jamaah mengalami kesulitan dalam mendapatkan bimbingan yang memadai. Beberapa jamaah dilaporkan tersesat saat hendak melaksanakan wukuf di Arafah atau melanjutkan perjalanan ke Muzdalifah dan Mina. (Amnia Salma, 2024:3). Hal ini terjadi akibat kurangnya petugas pembimbing yang tersedia serta minimnya sistem penunjuk arah yang jelas di lokasi-lokasi tersebut. Keterbatasan ini menyebabkan beberapa jamaah tidak dapat melaksanakan ritual sesuai dengan tata cara yang seharusnya, bahkan sebagian tidak mendapatkan akses ke tenda yang telah disiapkan oleh pemerintah Arab Saudi (Redaksi, 2024).

Kondisi ini menimbulkan banyak keluhan dari jamaah, yang merasa bahwa persiapan dan koordinasi pemerintah Indonesia dalam penyelenggaraan Haji tahun 2024 kurang optimal. Pemerintah dinilai kurang memperhitungkan lonjakan jumlah jamaah sehingga terjadi ketidakseimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan fasilitas. (Muhammad Hakam Arsyad et al., 2024). Hal ini bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang optimal

bagi jamaah Haji, termasuk akomodasi, transportasi, konsumsi, serta bimbingan ibadah yang memadai.

Penyelenggaraan ibadah Haji di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat dan mengikat. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 29 Ayat (2), negara bertanggung jawab menjamin kebebasan warga negara dalam menjalankan ibadah, termasuk ibadah Haji. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah Haji. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 79 Tahun 2012 juga memperjelas aspek teknis pelaksanaan ibadah Haji, mencakup transportasi, akomodasi, dan bimbingan ibadah. Lebih lanjut, Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 494 Tahun 2020 menguraikan pedoman teknis pelaksanaan Haji reguler, termasuk pengelolaan fasilitas bagi jamaah. Selain itu, Surat Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (SK Dirjen PHU) setiap tahunnya menetapkan kebijakan teknis yang lebih spesifik, termasuk mengenai pembimbingan jamaah dan penyediaan fasilitas.

Permasalahan-permasalahan diatas menunjukkan bahwa ibadah haji tahun 2024 Dinamika tantangan yang kompleks, baik dari segi ketersediaan maupun mutu layanan, terus bergulir, kendati pemerintah telah berkomitmen untuk melakukan perbaikan (Jihan Nabillah, 2024:21). peningkatan kualitas layanan pembimbing ibadah, layanan kesehatan dan dukungan emosional juga menjadi prioritas yang harus diperhatikan dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah

haji, Kementerian Agama di bawah kepemimpinan Menteri Yaquut Cholil Qoumas telah menginisiasi pendekatan *gender mainstreaming* sejak tahun 2023. Menurut Ostergaard (1992) Arti dari *Gender mainstreaming* adalah pendekatan dalam pembuatan kebijakan yang mempertimbangkan kepentingan dan perhatian laki-laki dan perempuan. Konsep ini juga diartikan sebagai mengintegrasikan perspektif kesetaraan gender ke dalam semua aspek kebijakan

Langkah inovatif ini bertujuan agar seluruh jamaah, terutama perempuan yang jumlahnya dominan, dapat melaksanakan ibadah dengan khusyuk dan nyaman dalam lingkungan yang lebih adil dan inklusif (Budi Prihatin, 2023:21). Dominasi perempuan dalam jumlah jamaah haji Indonesia, seperti yang tercatat dalam Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Tahun 2024, menjadi momentum untuk meningkatkan keterwakilan perempuan sebagai petugas haji. Dengan demikian, kualitas layanan haji dapat ditingkatkan. Khususnya dalam memenuhi kebutuhan spesifik jamaah perempuan. Agar Layanan dapat lebih responsive dan sesuai dengan kebutuhan yang lebih banyak Jemaah Perempuan.

Peningkatan jumlah jamaah haji wanita ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk tren partisipasi yang lebih aktif dari kalangan perempuan, kemudahan akses informasi, serta semakin banyaknya jamaah haji wanita yang berangkat tanpa didampingi oleh mahram (perubahan regulasi terkait ini oleh pemerintah Arab Saudi telah mempermudah keberangkatan jamaah

wanita). serta isu-isu kesehatan yang kerap dihadapi selama perjalanan haji yang panjang dan melelahkan.

Berdasarkan data terbaru dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama (Kemenag), tercatat 234 jamaah haji asal Indonesia meninggal dunia di Arab Saudi hingga hari ke-43 pelaksanaan ibadah haji (Kemenag, 2024:1). Ketimpangan jumlah pembimbing ini semakin terasa penting karena jamaah wanita sering kali memerlukan bimbingan personal yang lebih intens, baik dalam pelaksanaan ibadah, konsultasi mengenai aspek spiritual, maupun dalam penanganan isu-isu (Febriana, 2022:29).

Keberadaan pembimbing ibadah wanita yang cukup dan berkualitas sangat diperlukan untuk memastikan bahwa jamaah wanita mendapatkan bimbingan dan dukungan yang mereka butuhkan, baik dalam hal pelaksanaan ibadah sesuai tuntunan syariah, maupun dalam menangani masalah khusus yang mungkin mereka alami (Dani & Ahmadi, 2019:17). Tanpa adanya rasio pembimbing ibadah wanita yang seimbang, jamaah wanita berisiko mendapatkan bimbingan yang kurang personal dan kurang memahami kebutuhan spesifik mereka, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan bimbingan haji.

Selain itu, ketidakseimbangan ini juga menjadi tantangan bagi penyelenggara haji dalam menjamin kesetaraan akses terhadap bimbingan ibadah yang komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan gender. Ketika jamaah haji wanita melebihi setengah dari total jumlah jamaah, kebutuhan

akan pembimbing wanita menjadi semakin mendesak. Pembimbing ibadah laki-laki mungkin lebih terbiasa memberikan bimbingan dalam konteks umum, tetapi untuk hal-hal yang bersifat khusus bagi wanita, seperti tata cara bersuci dalam kondisi tertentu atau masalah-masalah terkait menstruasi dan kesehatan reproduksi, sangat penting adanya pembimbing ibadah wanita yang mampu memberikan penjelasan secara tepat dan mendalam.

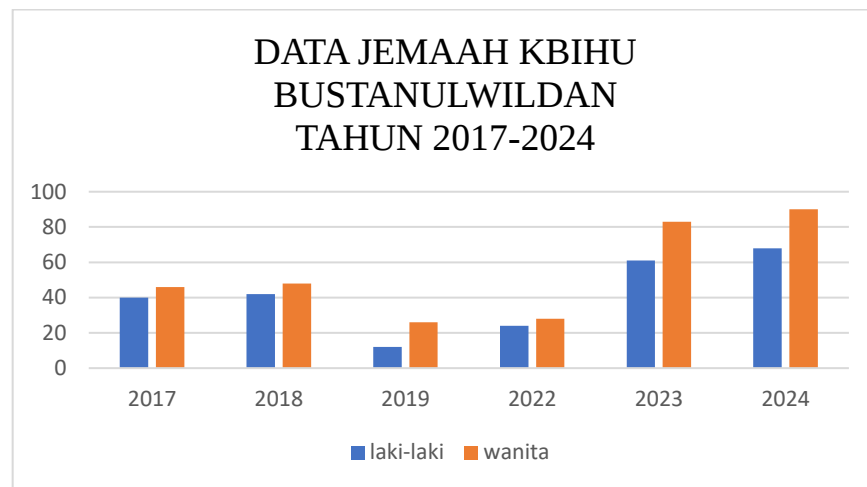
Peningkatan kualitas layanan haji tidak hanya tergantung pada peran pemerintah, tetapi juga membutuhkan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, seperti biro perjalanan haji, lembaga pembimbing ibadah, serta pihak swasta yang menyediakan fasilitas akomodasi dan transportasi. Adanya kolaborasi yang kuat dan sinergis antar semua pihak menjadi hal yang sangat diharapkan dapat membantu mengurangi permasalahan yang ada dan meningkatkan kepuasan jamaah dalam menunaikan ibadah haji. Sehingga membutuhkan mitra pemerintah yaitu salah satunya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) adalah lembaga yang secara khusus memberikan layanan bimbingan kepada calon jamaah haji. mulai dari persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah haji dan umrah hingga kembali ke tanah air. (Abdal, 2021:18).

Dalam konteks ini, KBIHU berkontribusi besar dalam memastikan jamaah haji untuk mendapatkan informasi dan pemahaman yang tepat mengenai Runtutan ibadah dalam menjalankan ibadah haji. Salah satu aspek yang cukup signifikan dalam layanan KBIHU adalah keberadaan pembimbing wanita yang dapat memberikan bimbingan khusus bagi jamaah

wanita, mengingat adanya perbedaan aturan dan kebutuhan antara jamaah pria dan wanita dalam pelaksanaan ibadah haji. (Dani & Ahmadi, 2019:34)

KBIHU Bustanulwildan memiliki reputasi yang baik dan kredibilitas tinggi dalam memberikan layanan bimbingan ibadah haji dan umrah termasuk memiliki Empat pembimbing Wanita dan Empat pembimbing laki-laki yang kompeten dan profesional. Selain itu, KBIHU Bustanulwildan secara aktif mendukung kebijakan pemerintah yang mendorong peran pembimbing wanita, sehingga relevan untuk menilai implementasi dan efektivitasnya. Layanan yang ditawarkan mencakup berbagai aspek, seperti bimbingan manasik, konsultasi pribadi, hingga pendampingan di Tanah Suci, yang memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai tingkat kepuasan jamaah wanita.

Jamaah haji dari tahun ketahun semakin meningkat dengan jumlah jamaah yang signifikan, penelitian ini juga dapat memperoleh data yang representatif, mendukung validitas dan reliabilitas hasil penelitian dan mempunyai struktur organisasi yang jelas. KBIHU Bustanulwildan juga menyediakan fasilitas yang memadai serta data yang lengkap, sehingga akan memudahkan proses pengumpulan dan analisis data dalam proses penelitian yang saya lakukan.



Gambar 1. 1 Jumlah Data Jemaah

Sumber: Observasi 2024

KBIHU Bustanulwildan memiliki rekam jejak yang baik dalam penambahan Jemaah setiap tahunnya. Namun hal ini belum terukur apakah pelayanan pembimbing Wanita juga mempunyai pengaruh terhadap jumlah Jemaah haji pada KBIHU Bustanulwildan yang setiap tahunnya bertambah. Berbagai penelitian mengenai Tingkat kepuasan dan pelayanan yang menggunakan metode kuantitatif telah banyak diteliti. Penelitian oleh (Fathira,2020). Yang membahas mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian terdahulu juga telah di teliti oleh (Dani & Ahmadi, 2019). Yang membahas mengenai pembimbing Wanita mempunyai peran yang penting dalam penyelenggaraan haji dan umrah.

Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan. Namun penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji wanita terhadap layanan

pembimbing wanita di KBIHU Bustanulwildan. Mengingat Sebagian besar jamaah haji di KBIHU Bustanulwildan pada tahun 2024 adalah Wanita.

Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan pembimbing wanita, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar kualitas bimbingan ibadah di KBIHU Bustanulwildan lebih optimal. Data dari penelitian ini diharapkan dapat membantu penyelenggara haji dalam meningkatkan kualitas layanan. khususnya dalam hal pelayanan bimbingan ibadah, Kesehatan dan dukungan emosional.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi fokus penelitian ini adalah Bagaimana layanan pembimbing Wanita mengenai bimbingan ibadah, Kesehatan dan dukungan emosional terhadap tingkat kepuasan Jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah yang telah disebutkan diatas maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelayanan pembimbing Wanita mengenai bimbingan ibadah, Kesehatan dan dukungan emosional pada Tingkat kepuasan Jemaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan-temuan baru yang bermanfaat

bagi jurusan manajemen haji dan umrah baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara akademis

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai peran pembimbing wanita dalam meningkatkan kepuasan pelayanan jamaah haji. dan diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi para civitas akademik khususnya pribadi sebagai mahasiswa prodi manajemen haji dan umrah. Sehingga menjadi referensi pada penelitian selanjutnya, yang berhubungan dengan peran pembimbing wanita dalam meningkatkan kepuasan Jamaah haji.

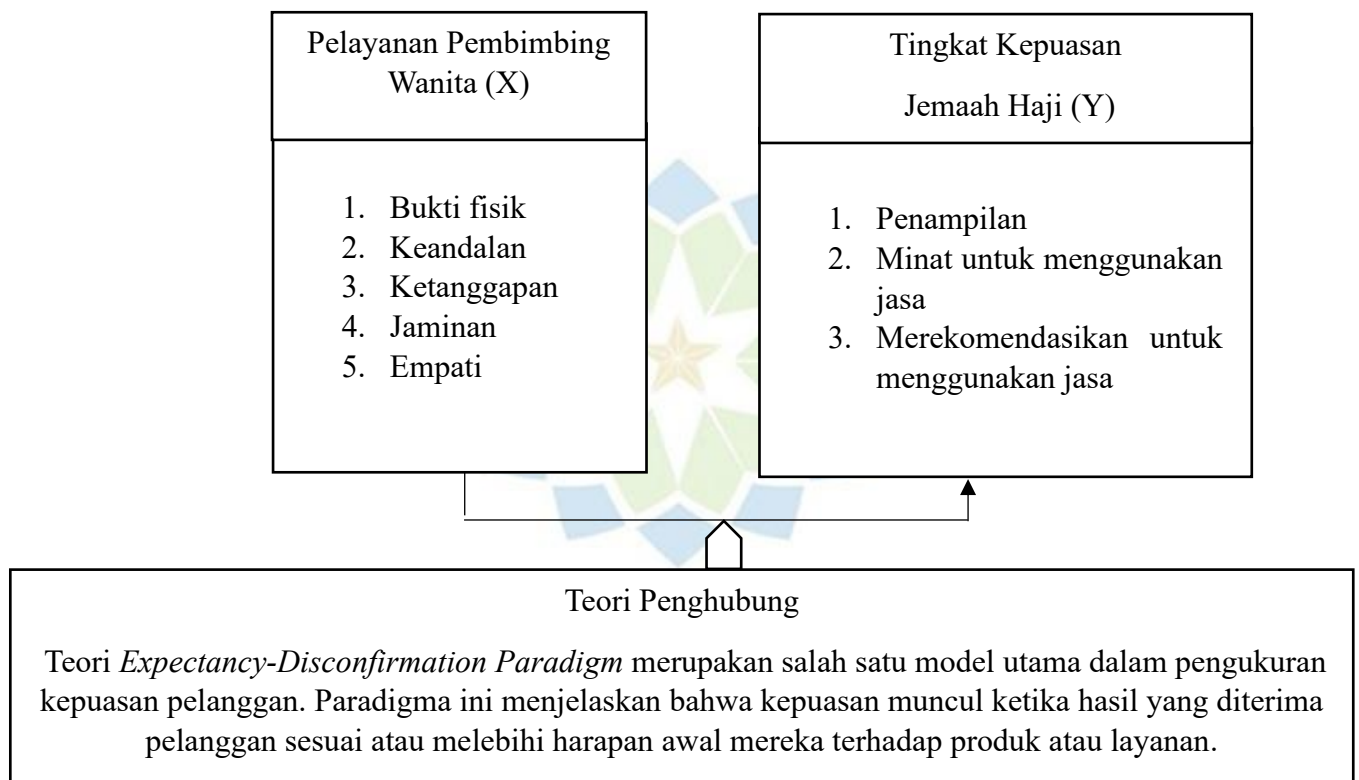
2. Secara praktis

- a. Penelitian di harapkan dapat memberikan manfaat bagi KBIHU untuk meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penyelenggara ibadah haji dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif bagi pembimbing wanita, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji.
- c. Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan pemahaman terhadap pentingnya pembimbing wanita dalam tingkat kepuasan jamaah haji dalam perjalanan haji dan umrah.

E. Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran yang terdapat dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara tingkat kepuasan jamaah haji terhadap

pelayanan yang diberikan oleh pembimbing wanita di KBIHU Bustanulwildan. Pelayanan pembimbing Wanita sebagai variable independen (X) dan Tingkat kepuasan Jemaah haji sebagai variable dependen (Y). Tingkat kepuasan terhadap Jemaah haji dalam pelayanan pembimbing Wanita dapat diukur dengan berbagai indikator.



Tabel 1. 1 Teori Penghubung

Sumber: Observasi 2024

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diturunkan hipotesis mengenai peran pembimbing wanita dalam bimbingan ibadah, kesehatan dan dukungan emosional terhadap kepuasan pelayanan jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh pembimbing wanita dalam bimbingan ibadah, kesehatan dan dukungan emosional. Sebagai berikut:

H0: Semakin rendah kualitas suatu layanan pembimbing wanita, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan jamaah haji dalam menilai layanan yang diberikan oleh KBIHU Bustanulwildan.

Ha: Semakin tinggi kualitas suatu layanan pembimbing wanita, maka semakin tinggi pula Tingkat kepuasan Jamaah haji dalam menilai layanan yang diberikan oleh KBIHU Bustanulwildan.

G. Langkah- Langkah Penelitian

a) Lokasi penelitian

Penelitian ini memilih tempat di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) Bustanulwildan. KBIHU tersebut beralamat di Jl. Raya Cileunyi No. 18 A Kecamatan Cileunyi wetan Kabupaten Bandung. KBIHU Bustanulwildan adalah sebuah lembaga yang bertugas memberikan bimbingan dan layanan kepada jamaah haji dan umrah, khususnya dalam mempersiapkan dan mendampingi jamaah selama proses ibadah. Sebagai lembaga yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji.

b) Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang diterapkan dalam penelitian ini adalah paradigma *positivisme* untuk memastikan kebenaran dan realitas objektif dari temuan penelitian. Menurut (Sugiyono,2013:19), paradigma *positivisme* memandang gejala, realitas, atau fenomena sebagai sesuatu yang dapat dijelaskan secara terukur, relatif stabil dan konkret, serta memiliki hubungan sebab-akibat yang terstruktur. Penelitian ini menggunakan

paradigma positivisme karena menekankan pada penggunaan metode ilmiah yang sistematis dan terukur untuk memastikan objektivitas dan kehandalan data yang dikumpulkan. Salah satu tujuan penelitian ini, untuk mendapatkan data yang jelas dan mampu diandalkan tentang peran pembimbing wanita dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dapat digunakan untuk memperoleh data yang dapat diukur secara *numeric* serta menggunakan skala pengukuran atau angket dengan pertanyaan yang dapat dijawab secara numerik untuk mengumpulkan data tentang peran pembimbing wanita dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.

c) Metode penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono,2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu dengan memanfaatkan data primer dan sekunder. Dalam prosesnya, peneliti menggunakan metode non-probability sampling, yang menurut Sugiyono (2020) adalah teknik pengambilan sampel di mana tidak semua elemen dalam populasi memiliki peluang untuk terpilih. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, dan sampel yang dipilih telah ditentukan berdasarkan kriteria tertentu. yaitu.:

- 1) Aktif dalam mengikuti bimbingan manasik haji.
- 2) Alumni haji KBIHU Bustanulwildan tahun 2024.

- 3) Berusia 19-70 tahun.
- 4) Aktif dalam menggunakan social media
- 5) Mengikuti semua rangkaian ibadah haji.

Variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah layanan Pembimbing Wanita (X) dan Tingkat Kepuasan Jamaah Haji (Y).

d) Jenis Data Dan Sumber Data

1) Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dapat dianalisis secara objektif. Penelitian ini mengacu pada konteks tersebut. Data kuantitatif mungkin mencakup data seperti skala penilaian, angka-angka, atau data statistik yang menggambarkan seberapa puas jamaah haji terhadap peran pembimbing wanita. Contohnya dengan menggunakan skala likert dalam penomoran 1-5 dalam menentukan tingkat kepuasan Jamaah terhadap pelayanan yang berikan oleh pembimbing wanita.

2) Sumber Data

a) Sumber Primer

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form, yang kemudian dibagikan melalui grup WhatsApp. Data yang terkumpul diolah sesuai dengan aturan dan analisis ilmiah untuk memudahkan pembahasan permasalahan penelitian. Data primer merupakan

informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti. Pada penelitian ini, data primer berupa kuesioner yang mengukur tingkat kepuasan jamaah haji terhadap layanan KBIHU Bustanulwildan, khususnya terkait peran pembimbing wanita. Data primer ini berfungsi sebagai dasar atau pembandingan dalam proses analisis dan penyusunan penelitian.

b) Data Sekunder

Sumber sekunder merujuk pada sumber yang tidak secara langsung menyampaikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:137). Dalam pengumpulan data sekunder, peneliti melakukan kajian literatur dengan memanfaatkan jurnal ilmiah, buku, situs web, dan karya tulis seperti skripsi.

e) Populasi dan Sampel

1) Populasi:

Sugiyono (2019:126). Menjelaskan bahwa populasi adalah suatu area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari lalu bisa diambil disimpulkan. Penelitian hanya memungkinkan dilakukan pada populasi yang memiliki batas yang jelas dan jumlah subjek yang tidak terlalu banyak. Dalam penelitian ini, jumlah populasi adalah 156 orang, sehingga jumlah sampel yang diambil adalah 61 orang dengan kriteria yang diterapkan pada sampel, yaitu:

- a. Aktif dalam mengikuti bimbingan manasik haji.
- b. Alumni haji KBIHU Bustanulwildan tahun 2024.
- c. Berusia 19-70 tahun.
- d. Aktif dalam menggunakan social media.
- e. Mengikuti semua rangkaian ibadah haji

2) Sampel:

Menurut Sugiyono (2008:118), sampel adalah sebagian elemen dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam suatu populasi. Sampel ini diambil sebagai bagian dari populasi yang dipilih peneliti berdasarkan jumlah dan karakteristik tertentu. Dengan demikian, sampel merepresentasikan sebagian dari keseluruhan jumlah dan karakteristik populasi tersebut.

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menggunakan metode purposive sampling atau sampling non jenuh dalam pengambilan sampel. Menurut (Sugiyono,2013:18), teknik purposive sampling atau sampling non jenuh adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Teknik ini memilih sekelompok subjek Sampel ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap relevan dengan ciri-ciri populasi yang akan diteliti, di mana karakteristik tersebut telah diketahui oleh peneliti. Jumlah sampel dapat dihitung menggunakan metode statistik dengan memanfaatkan Rumus Slovin. Rumus ini digunakan untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan total

populasi yang diketahui, yaitu sebanyak 156 jemaah, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017:81). Tingkat presisi yang digunakan dalam penentuan sampel adalah 5%.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= toleransi kesalahan pengambilan sampel (*margin of error*) yang dinyatakan dalam bentuk kuadrat

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis data dilakukan melalui penelitian lapangan atau metode survei. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner. Menurut (Sugiyono,2017:142). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan penyampaian sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab melalui kuesioner. Untuk mengukur persepsi responden dalam penelitian ini, digunakan skala Likert. Menurut (Sugiyono,2018:152), Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Dalam penerapannya, variabel yang akan diukur diuraikan menjadi sejumlah indikator. Indikator-indikator tersebut kemudian menjadi acuan dalam merancang item-item instrumen, yang

umumnya berbentuk pernyataan. Berikut adalah penjelasan terkait lima tingkatan dalam skala Likert:

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Cukup Puas (CP)

4 = Puas (S)

5 = Sangat Puas (SP)

Skor Angket

NO.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2.	Tidak Puas (TP)	2
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Puas (P)	4
5.	Sangat Puas (SP)	5

Tabel 1. 2 Skor angket

Sumber: (Sugiyono, 2018:152)

I. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah proses pengolahan data yang telah dikumpulkan dari responden di lapangan atau dari referensi lain yang terpercaya. Contoh proses pengolahan data meliputi pengelompokan data berdasarkan jenis responden, pembuatan tabulasi, dan pelaksanaan perhitungan uji hipotesis.

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat dianggap sah. Sebuah kuesioner disebut valid jika pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalamnya mampu merepresentasikan hal yang ingin diukur (Ghozali, 2011). Kriteria pengujian validitas meliputi:

1. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian bebas dari bias dan dapat dipercaya (Uma, 2006). Berdasarkan Ghozali (2011). Uji ini digunakan untuk menilai konsistensi kuesioner yang mencerminkan indikator dari suatu variabel. Kuesioner dianggap reliabel jika respon yang diberikan oleh partisipan stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Sebuah variabel dinyatakan reliabel jika memenuhi kriteria berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,7, maka data tersebut dianggap reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,7, maka data tersebut dianggap tidak reliabel.

c) Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk

menggambarkan objek penelitian berdasarkan data dari populasi atau sampel (Sugiyono, 2017:21). Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan secara kuantitatif menggunakan tabel distribusi frekuensi dan nilai rata-rata (mean) untuk menilai tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan pembimbing wanita berdasarkan data yang diperoleh.

d) Analisis Regresi Sederhana

Menurut Sugiyono (2017:260). Analisis regresi linier sederhana adalah metode yang digunakan untuk menentukan pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini membantu menjelaskan hubungan linear antara kedua variabel tersebut, termasuk arah hubungan—apakah variabel independen meningkat atau menurun—dan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh layanan pembimbing wanita (X) terhadap kepuasan jamaah haji (Y).

e) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi memiliki distribusi normal. Residual yang berdistribusi normal memiliki pola sebaran yang simetris dan independen, dengan nilai error berkisar di sekitar rata-rata nol. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Non-Parametric One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

Keputusan dibuat berdasarkan p-value dibandingkan dengan tingkat signifikansi 0,05:

(1) Jika p-value kurang dari atau sama dengan 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

(2) Jika p-value lebih dari 0,05, maka data berdistribusi normal.

Hipotesis yang digunakan:

H_0 : Residual tidak memiliki distribusi normal.

H_a : Residual memiliki distribusi normal.

f) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varians residual dalam model regresi bersifat tidak sama (heteroskedastisitas), yang dapat menyebabkan model menjadi kurang efisien dan akurasi hasil menurun. Masalah ini juga dapat memengaruhi penggunaan metode maximum likelihood dalam mengestimasi parameter regresi (Sihabudin, 2021:126). Dalam penelitian ini, uji Glejser diterapkan untuk mendeteksi heteroskedastisitas dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual. Jika hasil regresi menunjukkan pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap nilai absolut residual, maka terdapat indikasi heteroskedastisitas (Sihabudin, 2021:135).

g) Uji Hipotesis

1) Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Uji t bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Jika probabilitas (p-value) dari uji t lebih besar dari 0,05, maka variabel independen dianggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (koefisien regresi tidak signifikan). Sebaliknya, jika p-value kurang dari 0,05, variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (*koefisien regresi signifikan*) (Ghazali, 2011: 98). Menurut Priyatno (2010:69). Pengujian ini didasarkan pada kriteria: H_0 ditolak jika nilai $-t_{\text{tabel}} < -t_{\text{hitung}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$. Keputusan uji t dapat dirumuskan sebagai berikut:

$H_0: \beta = 0$ Jika probabilitas lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan secara individual terhadap variabel dependen.

$H_a: \beta \neq 0$ Jika probabilitas kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

(Priyatno, 2010: 120).

2) Analisis Kolerasi dan Koefisien Determinasi

Korelasi merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel, dengan

tujuan untuk menentukan adanya hubungan yang signifikan serta mengukur tingkat kekuatan hubungan tersebut. (Sugiyono, 2017)

Interpretasi Koefisien Korelasi	
Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Gambar 1. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi

Sumber : (Sugiyono,2013:250)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara nol hingga satu, di mana nilai R^2 yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen (Ghazali, 2011: 97). Namun, kelemahan utama dari R^2 adalah kecenderungannya untuk meningkat seiring dengan penambahan variabel independen dalam model, meskipun variabel tersebut mungkin tidak signifikan dalam menjelaskan variabel dependen. Oleh karena itu, penelitian ini memanfaatkan R^2 untuk menilai sejauh mana variabel independen menjelaskan fluktuasi pada variabel dependen.

i) Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang dilakukan oleh peneliti dalam proses analisis data, yang berlangsung secara

berkesinambungan baik selama pengumpulan data maupun setelahnya. Dalam penelitian kuantitatif, teknik penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengacu pada hasil analisis data statistik yang telah diolah. Peneliti biasanya menggunakan pendekatan deduktif untuk menarik kesimpulan berdasarkan hubungan antar variabel yang telah diuji melalui metode statistik, seperti uji hipotesis, analisis regresi, atau uji korelasi. Proses ini mencakup interpretasi data yang diperoleh dari sampel untuk menjelaskan populasi secara umum, dengan tetap memperhatikan tingkat signifikansi dan kepercayaan data (Sugiyono, 2017:13).

J. Rencana Jadwal Penelitian

Daftar kegiatan	Oktober 2024	November 2024	Desember 2024	Januari 2025	Februari 2025	Maret 2025
Pengumpulan Data Penelitian						
Sidang Seminar Usulan Proposal						
Bimbingan Skripsi						
Bimbingan Akhir Skripsi						
Sidang Skripsi						
Revisi Skripsi						

Tabel 1. 3 Rencana Jadwal Penelitian