

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah haji merupakan puncak ibadah seorang Muslim. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima dan salah satu pilar agama yang harus dijalankan oleh seorang Muslim sekali dalam seumur hidupnya jika mereka memiliki kemampuan, baik secara fisik, finansial, maupun mental. Ibadah Haji adalah perjalanan spiritual yang memerlukan persiapan yang matang karena waktu pelaksanaannya telah ditentukan dan lokasi pelaksanaannya jauh, serta memakan waktu yang cukup lama. Pelaksanaan ibadah haji penuh dengan aturan dan ritual kompleks yang menjadikannya tantangan tersendiri bagi jemaah. Kondisi fisik Tanah Suci yang berbeda dan kerumitan prosedur beribadah membutuhkan persiapan yang matang. Pemahaman yang baik mengenai seluruh rangkaian pelaksanaan ibadah haji dapat memberikan kemudahan bagi calon jemaah haji saat menghadapi berbagai kendala. Selain itu, rasa percaya diri dalam menjalankan ibadah haji akan meningkat dan calon jemaah haji akan lebih mandiri saat menjalankan ibadah haji. Dengan begitu, penting untuk memiliki pengelolaan kegiatan ibadah haji yang baik, termasuk dalam hal pelayanan dan pembinaan jemaah. Bimbingan manasik haji ialah salah satu bentuk pelayanan dan pembinaan yang bertujuan mendukung pemahaman jemaah secara mendalam tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji.

Bimbingan manasik sangat penting diberikan kepada calon jemaah haji tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji guna mempersiapkan mereka secara mental dan pengetahuan. Calon jemaah haji dapat memperoleh keterampilan dan pengetahuan lebih dalam terkait ibadah haji melalui bimbingan manasik haji. Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah disebutkan pada pasal 3 bahwa salah satu tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk mencapai kemandirian dan ketahanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Bimbingan ini penting karena jemaah haji Indonesia datang dari berbagai latar belakang, termasuk usia, pendidikan, dan pemahaman tentang perjalanan haji. (Direktur Jendral PHU, 2020, P. 1). Dengan pembinaan yang baik diharapkan calon jemaah haji akan lebih siap, mandiri, dan tidak mudah bergantung kepada pihak lain saat menjalankan ibadah di Tanah Suci.

Negara menjamin kebebasan beribadah warga negara, termasuk dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah, dengan memberikan bimbingan, pelayanan, dan perlindungan. Hal ini dilakukan agar ibadah dapat terlaksana dengan aman, nyaman, tertib dan sesuai syariat. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dikatakan bahwa Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan melalui Menteri sebagai penanggung jawab utama. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut dilaksanakan secara terstruktur melalui satuan kerja perangkat daerah yang bersifat permanen di berbagai tingkatan, mulai dari tingkat daerah, pusat, dan daerah.

Seiring dengan meningkatnya jumlah jemaah haji setiap tahunnya, kualitas bimbingan manasik menjadi semakin penting untuk memastikan jemaah dapat

melaksanakan ibadah haji dengan benar dan tanpa keraguan. Setiap jemaah haji pasti sangat menginginkan haji yang mabrur yang mendatangkan keberkahan. Apabila jemaah tidak dapat melaksanakan rangkaian ibadah haji sesuai dengan ajaran Islam, maka hal tersebut tidak akan mungkin terwujud (Savinca et al., 2023, P. 59). Maka dari itu, Bimbingan manasik bukan hanya memberikan petunjuk teknis, tapi bertujuan juga untuk menanamkan pemahaman yang mendalam tentang esensi ibadah haji agar jemaah mampu menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji tanpa bergantung berlebihan pada orang lain.

Dalam proses memberikan pembinaan kepada jemaah Menteri dapat berkoordinasi dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) untuk mempersiapkan calon jemaah haji dengan baik. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan mitra pemerintah yang memberikan bimbingan dan dukungan kepada jemaah haji dan umrah. (Anggoro, 2023). Memberikan bimbingan dan pendampingan ialah tugas dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) kepada jemaah haji reguler dan jemaah umrah, sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 7 Tahun 2023. Pemberian bimbingan dan pendampingan yang dimaksud dilakukan di dalam negeri, saat perjalanan, dan di Arab Saudi. Tugas utama KBIHU tidak hanya menyampaikan informasi teoritis, tetapi juga melakukan praktik langsung dan simulasi ritual ibadah haji sehingga memungkinkan jemaah mendapatkan pengalaman yang lebih nyata.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) diharapkan dapat membekali jemaahnya dengan ilmu dan keterampilan untuk meningkatkan kemandirian mereka dalam melaksanakan ibadah haji. Menurut Kasi

Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kalsel, bimbingan manasik sangat dibutuhkan untuk mengurangi ketergantungan jemaah haji kepada petugas atau pembimbing sehingga mereka bisa lebih mandiri dan percaya diri saat beribadah di Tanah Suci (Mukhlis, 2022). Permasalahan yang sering muncul di lapangan salah satunya adalah ketergantungan jemaah haji terhadap petugas haji dalam menunaikan kewajiban hajinya. Meski jemaah mendapat bimbingan ibadah haji sebelum pemberangkatan, namun banyak di antara mereka yang merasa kesulitan menyelesaikan ibadah haji secara mandiri ketika dihadapkan pada situasi nyata di lapangan. Saat memberangkatkan jemaah haji, Bupati Kutai Kartanegara Edi Damansyah mengungkapkan keterbatasan petugas seringkali tidak sepadan dengan jumlah jemaah yang membutuhkan bantuan (Kukarpaper.com, 2024). Hal ini dikarenakan jemaah masih bergantung pada pembimbing atau petugas dalam pelaksanaan ibadah, yang seharusnya bisa mereka lakukan sendiri jika telah terbentuk kemandirian dengan baik.

Salah satu tujuan utama program bimbingan manasik haji Kementerian Agama adalah untuk membantu jemaah mencapai kemandirian. Dengan adanya bimbingan manasik, diharapkan jemaah haji dapat melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji dengan lebih tenang, khusyuk, dan tidak terlalu bergantung pada pihak lain. Bukan hanya memahami setiap aspek ibadah haji secara teori, akan tetapi juga mampu melaksanakannya secara praktis tanpa terlalu bergantung pada petugas atau pembimbing di Tanah Suci. Dalam konsep yang diharapkan, bimbingan manasik tidak hanya sebatas pemberian materi teori saja, tetapi juga disertai dengan latihan simulasi yang memungkinkan jemaah haji memahami secara mendalam tahapan-

tahapan ibadah, baik dalam kondisi normal maupun dalam situasi darurat. Program bimbingan manasik haji ini dirancang dengan metode yang interaktif dan fleksibel, seperti ceramah, tanya jawab, diskusi dalam kelompok, dan praktik secara langsung (Nurfadillah et al., 2022 , p. 112). Dengan pendekatan ini, diharapkan rancangan panduan tersebut dapat melatih dan membentuk jemaah haji agar tidak hanya memahami tata cara haji, tetapi juga mampu melaksanakannya secara mandiri. membentuk kesiapan serta rasa percaya diri jemaah dalam menjalani berbagai situasi saat menunaikan ibadah haji. Meskipun pelaksanaan bimbingan manasik sudah berjalan secara terstruktur, namun di lapangan masih ditemui jemaah yang merasa kebingungan dan membutuhkan bimbingan yang intensif, terutama ketika menghadapi kondisi nyata di Tanah Suci. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dari bimbingan manasik dengan kemandirian jemaah yang sebenarnya.

Berdasarkan observasi, salah satu masalah yang masih ada dalam pelaksanaan ibadah haji ialah ketergantungan jemaah terhadap pembimbing atau petugas haji selama pelaksanaan ibadah haji. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan diri jemaah dalam menunaikan ibadah haji secara mandiri masih belum optimal. Ketergantungan tersebut dapat menghambat kelancaran ibadah haji, terutama ketika pembimbing atau petugas haji tidak selalu siap mendampingi jemaah. Keadaan ini menunjukkan pentingnya mengevaluasi efektivitas bimbingan manasik haji, terutama dari segi kualitas bimbingan yang diberikan. Dengan adanya bimbingan yang lebih baik, diharapkan jemaah dapat memahami setiap aspek

ibadah haji secara lebih mendalam dan siap secara mental untuk menjalani tahapan ibadah secara mandiri tanpa bergantung pada pihak lain.

Penelitian ini berusaha untuk mencari tahu sejauh mana kualitas bimbingan manasik haji mempengaruhi tingkat kemandirian jemaah haji dalam menunaikan ibadah di Tanah Suci. Dengan meningkatnya jumlah jemaah haji setiap tahunnya, maka diperlukan suatu program bimbingan yang efektif supaya jemaah bisa melalui tahapan-tahapan ibadah haji dengan penuh keyakinan. Salah satu lembaga yang bersama-sama pemerintah berperan dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan bimbingan ibadah haji adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Qonita Universal yang beralamat di Jalan Raya Lappan Suradita Cisauk, RT. 007/001, Desa Suradita, Kecamatan Cisauk, Kabupaten Tangerang. KBIHU Qonita Universal dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki fokus yang jelas dalam rangka memberikan bimbingan manasik haji yang bermutu kepada jemaahnya. Lembaga ini senantiasa berupaya meningkatkan mutu layanannya, khususnya dalam membantu para jemaah haji untuk menunaikan ibadah haji. Selain itu. Dengan jumlah jemaah KBIHU Qonita Universal pada tahun 2024 memungkinkan seluruh jemaah dijadikan responden tanpa perlu melakukan *sampling*. Dengan kondisi ini, diharapkan data yang diperoleh akan lebih akurat dan representatif untuk menganalisis dampak kualitas bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah. Dengan demikian, temuan ini tidak hanya menyajikan gambaran utuh tetapi juga dapat menjadi masukan yang berharga bagi KBIHU Qonita Universal dalam upaya meningkatkan mutu layanan bimbingan manasik haji secara menyeluruh.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut : Seberapa besar pengaruh kualitas bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah haji KBIHU Qonita Universal dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah haji KBIHU Qonita Universal dalam melaksanakan ibadah di Tanah Suci.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, khususnya mengenai pembinaan dan pelayanan jemaah haji dengan menyediakan data kuantitatif dalam memahami pentingnya kualitas bimbingan manasik dalam mencapai kemandirian jemaah. Selain memberikan kontribusi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian mendatang ataupun menjadi bahan penunjang dalam proses pembelajaran.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi lembaga penelitian, yaitu KBIHU Qonita Universal untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pembinaan ibadah haji yang diberikan kepada jemaah. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan program pembinaan yang lebih efektif dengan fokus pada aspek kualitas yang mempengaruhi kemandirian jemaah. Selain itu, temuan dalam penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi lembaga penyelenggara haji dan umrah, baik skala regional maupun nasional untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta pembinaan yang diberikan kepada jemaah. Dengan begitu, dampak dari penelitian ini diharapkan tidak terbatas pada KBIHU Qonita Universal saja tetapi juga bagi lembaga lain yang berkecimpung dalam pengelolaan ibadah haji, serta bagi calon jemaah haji di seluruh Indonesia.

E. Kerangka Pemikiran

Bimbingan manasik haji merupakan bentuk pembinaan yang diberikan kepada calon jemaah haji untuk memfasilitasi pemahaman dan penguasaan mereka terhadap tata cara pelaksanaan ibadah haji, baik dari segi teori maupun praktik. Melalui bimbingan manasik, jemaah diberikan pengetahuan mengenai rukun, wajib, dan sunnah haji, serta teknis pelaksanaannya di Tanah Suci. Tujuan utama bimbingan manasik adalah untuk menyiapkan jemaah agar mampu melaksanakan ibadah secara mandiri dan tidak bergantung pada bantuan pembimbing selama menjalankan ibadah haji (Savinca et al., 2023, p. 60). Kemandirian dalam ibadah

haji mengacu pada kemampuan jemaah untuk melaksanakan setiap proses ibadah secara mandiri tanpa ketergantungan langsung pada pembimbing. Kemandirian ini mencakup kesiapan fisik, mental, dan spiritual, yang memungkinkan jemaah untuk menyelesaikan rukun haji dengan percaya diri dan sesuai dengan syariat. Kemandirian jemaah sangat penting dalam pelaksanaan ibadah haji, terutama karena jumlah jemaah yang besar dan keterbatasan jumlah petugas di Tanah Suci (Kukarpaper.com, 2024). Dengan kemandirian yang kuat, jemaah dapat menjalankan ibadahnya dengan lancar, bahkan dalam kondisi atau situasi yang tidak terduga.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat bagaimana kualitas bimbingan manasik haji mempengaruhi kemandirian jemaah haji. Bimbingan manasik haji ialah aspek penting dari bimbingan ibadah yang diberikan kepada calon jemaah haji agar mereka dapat melaksanakan ibadah secara mandiri tanpa ketergantungan kepada pembimbing ibadah. Kualitas bimbingan dalam hal ini sangat berpengaruh terhadap kesiapan jemaah haji, mencakup aspek fisik, mental, dan spiritual.

Pengukuran kualitas bimbingan manasik haji dapat dilakukan dengan menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Teori ini mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama, yakni *tangibility* (keberwujudan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Nasution, 2015, p. 4).

Dalam konteks bimbingan haji, kelima dimensi tersebut diterapkan sebagai berikut:

1. *Tangibility* (Keberwujudan)

Hal-hal yang tercakup dalam dimensi ini antara lain penampilan fisik, perlengkapan, tenaga kerja, dan fasilitas komunikasi. Fasilitas fisik dan kelengkapan materi yang disediakan dalam bimbingan, seperti ruang bimbingan yang nyaman, alat peraga, dan materi pelatihan, dapat membantu jemaah memahami dan mempraktikkan tahapan ibadah secara lebih efektif. Dengan keberadaan fasilitas yang memadai, jemaah dapat memperoleh pengalaman yang menggambarkan kondisi sebenarnya di Tanah Suci, sehingga mereka merasa lebih siap untuk melaksanakan ibadah secara mandiri.

2. *Reliability* (Keandalan)

Hal ini merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji secara cepat, tepat, dan memuaskan. Dalam bimbingan manasik haji keandalan pembimbing dalam memberikan materi secara konsisten dan tepat waktu dapat membangun kepercayaan jemaah terhadap bimbingan yang diterima. Ketika pembimbing mampu memberikan informasi yang akurat dan menyeluruh, jemaah lebih yakin dengan pemahaman mereka sendiri dan merasa siap untuk melaksanakan ibadah tanpa bergantung pada pembimbing karena mereka memahami setiap tahap yang harus dijalani.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam konteks ini, daya tanggap berarti kemampuan dan komitmen perusahaan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu. Selain

kecepatan, daya tanggap juga mencakup kesiapan membantu pelanggan secara penuh. Kesigapan pembimbing dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan jemaah sangat penting untuk mendukung proses belajar mereka. Pembimbing yang responsif membuat jemaah merasa didukung dan dihargai, sehingga mereka lebih percaya diri dalam mempraktikkan ibadah secara mandiri. Responsivitas ini juga memberikan kenyamanan bagi jemaah untuk meminta klarifikasi, yang membantu mengurangi rasa cemas atau ketidakpastian terkait pelaksanaan ibadah.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dalam konteks ini, jaminan adalah kemampuan yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan, meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan untuk meyakinkan pelanggan mengenai keahlian yang dimiliki, pengalaman, dan kredibilitas. Profesionalisme dan kompetensi pembimbing memberikan rasa aman dan kepercayaan diri bagi jemaah. Ketika jemaah merasa bahwa pembimbing mereka memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai, mereka akan lebih yakin dengan pemahaman yang diberikan, sehingga merasa siap untuk melaksanakan ibadah tanpa bantuan langsung. Pembimbing yang profesional mampu memberikan dorongan mental dan spiritual yang sangat dibutuhkan jemaah dalam meningkatkan kemandirian.

5. *Empathy* (Empati)

Dalam konteks layanan, empati berarti kemampuan untuk mendengarkan dan merespons secara penuh perhatian terhadap keinginan dan perasaan pelanggan. Kepedulian dan perhatian personal yang ditunjukkan pembimbing, seperti memahami kebutuhan khusus jemaah, dapat membantu mereka merasa didampingi

secara menyeluruh selama proses bimbingan. Dengan pendekatan empatik, jemaah menjadi lebih termotivasi untuk memahami dan menguasai tata cara ibadah secara mandiri, karena mereka merasa bahwa pembimbing benar-benar peduli dengan keberhasilan mereka (Jiwantara et al., 2019, p. 3).

Berdasarkan kerangka teori tersebut, penelitian ini mengusulkan bahwa semakin baik kualitas bimbingan manasik haji (yang diukur dengan dimensi SERVQUAL), maka semakin tinggi pula kemandirian yang dapat dicapai oleh jemaah haji. Bimbingan yang berkualitas akan membekali jemaah dengan pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan mental yang dibutuhkan untuk menghadapi situasi sulit di Tanah Suci, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah haji dengan lebih mandiri.



F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, diduga bahwa kualitas bimbingan manasik haji mempengaruhi kemandirian jemaah haji.

H₀ : Kualitas bimbingan manasik haji tidak berpengaruh terhadap kemandirian jemaah haji.

H₁ : Kualitas bimbingan manasik haji berpengaruh terhadap kemandirian jemaah haji.

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KBIHU Qonita Universal yang berlokasi di Jl. Raya Lappan Suradita Cisauk RT. 007/001, Kel. Suradita, Kec. Cisauk, Kab. Tangerang. Jemaah haji tahun keberangkatan 2024 KBIHU Qonita Universal dijadikan sebagai subjek penelitian. Lokasi penelitian dipilih di KBIHU Qonita Universal karena lembaga ini memiliki komitmen kuat dalam menyelenggarakan bimbingan manasik haji yang berkualitas bagi jemaahnya. Pada tahun 2024 jumlah jemaah yang tergabung sebanyak 44 orang, sehingga memungkinkan seluruh jemaah dijadikan responden tanpa perlu dilakukan *sampling*. Kondisi ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih menyeluruh dan representatif untuk menganalisis pengaruh kualitas bimbingan manasik terhadap kemandirian jemaah. Dengan demikian, KBIHU Qonita Universal menjadi lokasi yang tepat untuk memperoleh data yang komprehensif guna mendukung tujuan penelitian ini.

2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma positivisme digunakan dalam penelitian ini dengan pandangan bahwa realitas sosial dapat diamati secara objektif, diukur, dan dikategorikan. Paradigma ini berasumsi bahwa fakta-fakta yang ada bersifat nyata, dapat dijelaskan melalui hubungan sebab-akibat (kausal), bebas nilai, serta relatif tetap atau stabil dalam kondisi tertentu. (Sugiyono, 2021, p. 72).

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme karena menekankan pada penggunaan metode ilmiah, pengumpulan data kuantitatif, dan analisis statistik untuk mencari hubungan sebab-akibat. Paradigma ini memungkinkan untuk mengukur sejauh mana kualitas bimbingan manasik memengaruhi kemandirian jemaah secara objektif dan dapat diukur secara kuantitatif.

Selanjutnya, pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian kuantitatif dalam lingkup yang lebih sempit merupakan penelitian yang mengutamakan penggunaan angka pada seluruh rangkaian penelitian, dimulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga penampilan data. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel dan menganalisis fenomena menggunakan teknik statistik. Fokus utamanya adalah pada objektivitas, proses pengukuran, dan kesimpulan keseluruhan dari hasil penelitian. (Wajdi et al., 2024, p. 2).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana data yang diperoleh dapat diukur dan dianalisis secara numerik. Dalam konteks tersebut, skala pengukuran dan kuesioner digunakan dengan pertanyaan yang dapat dijawab dengan angka atau nilai numerik, yang selanjutnya dianalisis secara statistik untuk memperoleh pemahaman tentang hubungan antar variabel yang diteliti.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kausalitas untuk mengidentifikasi dan mengukur hubungan sebab-akibat antar variabel (Sugiyono, 2021, P. 20). Dalam penelitian ini, metode kausalitas bertujuan untuk menguji pengaruh antara kualitas bimbingan ibadah haji sebagai variabel bebas (X) dengan kemandirian jemaah haji sebagai variabel terikat (Y). Metode kausalitas dipilih untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara kedua variabel tersebut, dengan asumsi bahwa kualitas bimbingan manasik yang diterima jemaah haji memiliki dampak langsung terhadap tingkat kemandirian mereka dalam menjalankan ibadah haji.

Metode kausalitas dipilih dalam penelitian ini karena sesuai dengan fokus penelitian yang ingin melihat pengaruh langsung (causal effect) dari kualitas bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah haji. Dengan metode tersebut, penelitian dapat mengukur besarnya pengaruh kualitas bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah dalam melaksanakan ibadah.

4. Jenis Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen atau laporan yang telah tersedia (Priadana & Sunarsi, 2021, p. 45).

1.) Data Primer

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada jemaah haji tahun keberangkatan 2024 di KBIHU Qonita Universal. Kuesioner tersebut bertujuan untuk menghimpun informasi mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pembinaan dan kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji.

2.) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumentasi yang dimiliki oleh KBIHU. Dokumen tersebut meliputi struktur organisasi, visi dan misi lembaga, daftar sarana dan prasarana yang tersedia, serta salinan Surat Keputusan (SK) pendirian KBIHU. Data ini digunakan sebagai pelengkap untuk memberikan gambaran umum mengenai profil lembaga, kapasitas fasilitas, serta legalitas KBIHU yang menjadi objek penelitian.

5. Populasi dan Sampel

1.) Populasi

Populasi merupakan kelompok luas yang terdiri atas objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang telah diidentifikasi sebagai sesuatu yang layak untuk dipelajari dan dianalisis sehingga dapat diambil kesimpulan (Sugiyono, 2021, p. 126).

Penelitian ini mengambil populasi seluruh jemaah haji yang terdaftar pada KBIHU Qonita Universal tahun keberangkatan 2024, yang

berjumlah 44 jemaah. Kelompok populasi ini menjadi fokus penelitian, dengan tujuan untuk mengukur pengaruh kualitas bimbingan manasik haji terhadap tingkat kemandirian jemaah.

2.) Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili ukuran dan karakteristik dari populasi secara keseluruhan. Menurut Arikunto (2012) dalam (Arsyad & Febriansyah, 2022, p. 32) apabila jumlah populasi kurang dari 100, maka sampel diambil secara keseluruhan. Namun, apabila populasi melebihi 100 orang, kuran sampel berkisar antara 10% hingga 15%, 20% hingga 25%, atau persentase yang lebih tinggi tergantung pada kebutuhan penelitian.

Dalam penelitian ini, sampel diambil dari seluruh populasi yang terdiri atas 44 orang jemaah haji KBIHU Qonita Universal tahun 2024. Karena populasi yang diteliti berjumlah di bawah 100 orang, teknik yang dipilih adalah sampel jenuh (sensus), dengan melibatkan seluruh populasi sebagai sampel untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan representatif (Yanti et al., 2024, p. 55). Dengan demikian, temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang akurat tentang pengaruh kualitas bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah haji.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner. Sugiyono, (2021, p. 200) menjelaskan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi secara langsung.

Data terkait pengaruh kualitas bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah KBIHU Qonita Universal dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci diperoleh melalui penggunaan angket yang disediakan kepada responden. Dalam penelitian ini, variabel diukur menggunakan *skala Likert*, yaitu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sikap, pandangan, dan persepsi masyarakat terhadap fenomena sosial tertentu. Pada *skala Likert*, variabel diukur melalui sejumlah indikator. Indikator ini menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian berupa pertanyaan atau pernyataan. Dalam kuesioner yang digunakan, responden diberikan lima pilihan jawaban, yaitu:

Table 1. 1 Skala *Likert*

No	Alternatif Jawaban	Nilai Skala Positif	Nilai Skala Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-Ragu (RG)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

(Darmawan, 2019, p. 264)

Selanjutnya, operasionalisasi variabel kualitas bimbingan manasik haji dalam penelitian ini mencakup lima dimensi utama berdasarkan teori SERVQUAL. Masing-masing dimensi diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang relevan dan diukur oleh jemaah dengan menggunakan *skala Likert* untuk memahami persepsi mereka terhadap kualitas bimbingan yang mereka terima.

Table 1. 2 Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas Bimbingan Manasik Haji (X)	<i>Tangibility</i> (Keberwujudan)	1. Kelengkapan fasilitas pendukung bimbingan manasik (ruangan, alat peraga, buku panduan, dan lain-lain).
			2. Kebersihan dan Kenyamanan ruang bimbingan manasik.
			3. Penampilan profesional pembimbing.
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Konsistensi pembimbing dalam memberikan materi.
			2. Ketepatan waktu bimbingan.
			3. Kejelasan materi yang diberikan.
			4. Efektivitas metode bimbingan (ceramah, diskusi, praktik langsung).
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kecepatan pembimbing dalam menjawab pertanyaan jemaah.

No	Variabel	Dimensi	Indikator
			2. Kemampuan pembimbing merespon masalah atau kekhawatiran jemaah. 3. Sikap proaktif pembimbing dalam memastikan kebutuhan bimbingan jemaah terpenuhi. 4. Kesiapan pembimbing dalam menghadapi kondisi darurat selama bimbingan.
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Kompetensi pembimbing dalam menguasai materi manasik. 2. Keamanan yang dirasakan jemaah saat mengikuti bimbingan. 3. Keyakinan jemaah terhadap pengalaman dan sertifikasi pembimbing. 4. Kesesuaian materi dengan pedoman ibadah haji resmi.
		<i>Empathy</i> (Empati)	1. Kesabaran dan kepedulian terhadap kesulitan jemaah. 2. Penyesuaian bahasa dan cara penyampaian agar mudah dipahami. 3. Perhatian pembimbing terhadap kebutuhan individu jemaah (kesehatan, usia, dan lain-lain).

No	Variabel	Dimensi	Indikator
			4. Sikap ramah dan menghargai jemaah dalam setiap interaksi.
2.	Kemandirian Jemaah Haji (Y)	-	1. Kemampuan jemaah melakukan ibadah secara mandiri. 2. Pemahaman jemaah terhadap tahapan manasik haji. 3. Kepercayaan diri jemaah dalam melaksanakan ibadah haji tanpa bantuan aktif pembimbing.

Pengukuran variabel kualitas bimbingan akan dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada jemaah yang mengikuti bimbingan manasik haji. Setiap dimensi akan memiliki beberapa pernyataan terkait aspek tertentu dari bimbingan manasik haji dan responden akan diminta untuk memberikan penilaian berdasarkan *Skala Likert* yang telah dijelaskan. Data yang terkumpul kemudian akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh kualitas bimbingan terhadap kemandirian jemaah.

7. Validitas dan Reliabilitas

Dua aspek penting yang sangat diperhatikan dalam paradigma positivisme ialah validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan ketepatan instrumen dalam mengukur hal yang ingin diteliti, sementara reliabilitas berhubungan dengan konsistensi hasil pengukuran instrumen

terhadap suatu fenomena atau variabel. Apabila tidak dilakukan dengan tepat dan hati-hati, kurangnya validitas dan reliabilitas dapat menjadi ancaman serius terhadap kontrol hasil penelitian (Priadana & Sunarsi, 2021, p. 59).

1) Validitas

Validitas instrumen sangat menentukan validitas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Untuk menguji validitas instrumen, peneliti menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dengan program SPSS. Rumus untuk menghitung koefisien korelasi antara setiap item dengan skor total adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

(Sugiyono, 2005, p. 193)

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien Korelasi (*bivariate pearson*)

x : Variabel Independen

y : Variabel Dependen

n : Banyaknya Subjek

Pengambilan keputusan didasarkan pada kriteria berikut. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen tidak memiliki validitas, sedangkan jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen memiliki validitas. Untuk menguji validitasnya menggunakan bantuan komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

2) Realibilitas

Setelah uji validitas, uji realibilitas dapat dilakukan dengan melibatkan pernyataan atau pertanyaan yang sudah terkonfirmasi sebagai valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan konsisten. Uji ini bertujuan untuk memverifikasi apakah hasil pengukuran tetap sama ketika diulang dalam kondisi yang sama, meskipun dengan alat ukur yang sama. Cronbach's alpha menjadi salah satu koefisien reliabilitas yang umum diterapkan. Dengan rumus berikut :

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

(Siregar, 2014, p. 90-91)

Keterangan :

r_{11} : Koefisien realibilitas instrumen

k : Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir

σ_t^2 : Varian total

Dalam penelitian ini, dipilih nilai antara 0,50 hingga 0,60 sebagai koefisien reliabilitas yang dianggap memadai. Ada standar tertentu yang harus dipenuhi pada saat melakukan uji reliabilitas.

- a. Apabila nilai Cronbach's alpha (α) $> 0,50$, maka instrumen tersebut dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik, artinya instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian.
- b. Sebaliknya, apabila nilai Cronbach's alpha (α) $< 0,50$, maka instrumen yang digunakan dianggap tidak reliabel atau kurang dapat dipercaya.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengubah data menjadi angka ringkasan atau rangkuman menggunakan prosedur atau perhitungan tertentu. Teknik analisis data dipakai untuk mengelola dan menyajikan data dalam bentuk informasi yang memiliki nilai dan makna. Proses analisis data memerlukan penilaian menyeluruh terhadap semua data yang dikumpulkan dari instrumen penelitian, termasuk catatan, dokumen, hasil tes, rekaman, dan sebagainya. Tujuannya untuk membantu memahami fakta-fakta sehingga dapat mencapai kesimpulan yang akan mendukung penelitian mereka (Priadana & Sunarsi, 2021, p. 201). pengolahan data meliputi :

a. Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif adalah bentuk analisis dasar yang digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai kondisi data. Analisis ini mencakup beberapa aspek, yaitu distribusi frekuensi, ukuran pemusatan data, serta ukuran penyebaran data (Wiyono, 2001) dalam (Siahaan et al., 2025, pp. 93–94). Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan nilai rata-rata dari masing-masing indikator pada variabel Kualitas Bimbingan Manasik Haji dan

Kemandirian Jemaah Haji, maka digunakan kategori penilaian berdasarkan rentang skala.

Adapun rentang skala ini dihitung menggunakan rumus yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2013) sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala (RS)} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

Karena dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* 1-5, maka :

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

Sehingga diperoleh kategori interpretasi skor sebagai berikut :

Table 1. 3 Interpretasi Skor

Rentang Skor	Kategori
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Baik
1.81 – 2.60	Tidak Baik
2.61 – 3.40	Cukup Baik
3.41 – 4.20	Baik
4.21 - 5.00	Sangat Baik

Kategori ini digunakan untuk mengklasifikasikan hasil nilai rata-rata dari masing-masing indikator dan variabel secara deskriptif. Nilai rata-rata yang diperoleh nantinya akan dibandingkan dengan kategori di atas untuk mengetahui posisi atau persepsi responden terhadap kualitas bimbingan manasik haji maupun kemandirian jemaah haji yang diteliti.

b. Uji Asumsi Klasik

Pada analisis regresi linier, baik sederhana maupun berganda, uji asumsi klasik menjadi tahap penting, terutama ketika menggunakan metode *Ordinary Least Square* (OLS). OLS sendiri merupakan metode regresi linier yang menggunakan pendekatan perhitungan kuadrat terkecil. Apabila seluruh

asumsi tersebut terpenuhi, maka model regresi linear dapat dikategorikan sebagai BLUE, yaitu *Best Linear Unbiased Estimation*. Sebaliknya, jenis analisis regresi yang tidak menggunakan metode OLS seperti regresi logistik atau regresi ordinal, maka tidak mensyaratkan uji asumsi klasik dalam proses analisisnya (Ariani et al., 2024, p. 127).

1.) Uji Normalitas

Menurut Digdowiseiso (2017) dalam (Rifkhan, 2023, p. 77), untuk memastikan bahwa data memiliki distribusi normal, maka dilakukan uji normalitas sebelum proses analisis lebih lanjut. Hal ini penting karena analisis parametrik hanya dapat digunakan jika data berdistribusi normal. Jika data tidak memenuhi syarat normalitas, maka analisis yang digunakan sebaiknya beralih ke metode non-parametrik. Meski demikian, terdapat alternatif lain untuk mengatasi data yang tidak normal, yaitu dengan menambah jumlah sampel.

Untuk menguji normalitas data, dapat digunakan beberapa metode seperti Histogram, *normal probability plot* (P-Plot), *Chi Square*, *Skewness* dan *Kurtosis*, serta uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode Uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Pemilihan kedua metode ini didasarkan pada jumlah sampel penelitian sebanyak 44 responden.

Berdasarkan pendapat Ilham Zein dalam (Melisa, 2020, p. 107), uji Shapiro-Wilk lebih tepat digunakan untuk sampel ≤ 50 karena memiliki sensitivitas yang lebih tinggi dalam mendeteksi normalitas data, sedangkan

uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk sampel > 50 . Maka dari itu, dengan mempertimbangkan jumlah sampel penelitian, uji Shapiro-Wilk dipilih sebagai uji utama, dan uji Kolmogorov-Smirnov digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat hasil uji normalitas.

2.) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah varians nilai residual bersifat homogen atau tidak antar observasi dalam suatu model regresi (Wibowo, 2023, p. 337). Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan dua cara, yaitu dengan mengamati pola pada grafik *scatterplot* serta melalui uji Glejser. Dalam uji Glejser, nilai absolut residual diregresikan terhadap variabel independen. Adanya nilai signifikansi dalam hasil regresi menandakan bahwa model mengalami gejala heteroskedastisitas. Kriteria pengujian dalam uji Glesjer ditentukan dengan memperhatikan nilai signifikansi (sig.). Ketika nilai sig. $> 0,05$, dapat disimpulkan bahwa model mengalami homoskedastisitas atau tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai sig. $< 0,05$, berarti terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi (Wiyono et al., 2022, p. 743).

3.) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara nilai residual satu dengan residual lainnya. Dalam analisis regresi, tujuan utamanya adalah melihat pengaruh variabel independen terhadap

variabel dependen, dengan syarat residual antar observasi harus bersifat bebas atau tidak saling berhubungan (Duli, 2019, p. 126).

Beberapa metode statistik yang umum digunakan untuk mendeteksi autokorelasi dalam model regresi antara lain adalah uji Durbin-Watson (DW), *Run Test*, uji statistik Q, serta uji *Lagrange Multiplier* yang disarankan apabila jumlah data observasi lebih dari 100. Dari beberapa metode tersebut, uji Durbin-Watson merupakan salah satu yang paling sering diterapkan.

Menurut Gujarati dan Porter (2009) dalam (Rifkhan, 2023, p. 89) autokorelasi umumnya diuji menggunakan statistik Durbin-Watson (DW). Nilai DW yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai pada tabel Durbin-Watson, yang memuat batas bawah (dL) dan batas atas (dU). Pengambilan keputusan dalam uji ini ditetapkan berdasarkan ketentuan berikut:

- a) Nilai $DW < dL$, menunjukkan adanya autokorelasi positif.
- b) Nilai $DW > 4 - dL$, menunjukkan adanya autokorelasi negatif.
- c) Nilai $dU < dDW < 4 - dL$, kondisi ini menandakan tidak terjadi autokorelasi.
- d) Nilai $dL < DW < 4 - dU$, dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.
- e) Nilai $dL \leq DW \leq dU$ atau $4 - dU \leq DW \leq 4 - dL$, menunjukkan hasil uji yang tidak menghasilkan kesimpulan pasti (*inconclusive*).

Dengan demikian, uji Durbin-Watson merupakan metode yang efektif untuk mendeteksi adanya autokorelasi dalam model regresi, khususnya dalam penelitian-penelitian dengan jumlah observasi yang tidak terlalu besar.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk menjelaskan hubungan linier antara dua variabel, yakni variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini diolah menggunakan aplikasi *SPSS versi 26 for Windows*. Dalam penelitian ini, regresi linier sederhana diterapkan untuk mengetahui hubungan pengaruh antara kualitas bimbingan manasik haji sebagai variabel bebas dengan kemandirian jemaah haji sebagai variabel terikat. Analisis ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$Y = \alpha + bX$$

(Umar, 2020, p. 114)

Keterangan :

- Y : Variabel tidak bebas (Kemandirian Jemaah Haji)
- X : Variabel bebas (Kualitas Bimbingan Manasik Haji)
- a : Nilai *intercept* (konstan)
- b : Koefisien arah regresi

d. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis. Dengan menggunakan uji ini, dapat menentukan apakah hipotesis nol (H_0) layak diterima atau ditolak. Langkah pengujian melibatkan perbandingan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel sebagai dasar

pengambilan keputusan. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Priyatno, 2013, p. 43)

Keterangan :

t : Nilai t_{hitung}

r : Nilai koefisien korelasi

n : Jumlah responden

Menurut (Ghozali, 2012, p. 98-99) dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Ketika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Artinya variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Ketika nilai probabilitas signifikansi $<$ dari $0,05$ maka hipotesis diterima, yang menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam penelitian ini, uji koefisien determinasi dimanfaatkan untuk melihat sejauh mana model mampu menjelaskan variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Besarnya kontribusi variabel X

terhadap variabel Y dapat dihitung menggunakan rumus koefisien determinasi berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

(Riduwan, 2012, p. 139)

Keterangan :

KD : Nilai Koefisien Determinan

R : Nilai Koefisien Korelasi

Koefisien determinasi memiliki rentang nilai antara 0 sampai 1. Nilai ini merepresentasikan sejauh mana variabel independen dapat menerangkan variasi atau perubahan pada variabel dependen. Semakin mendekati angka 1, berarti model semakin baik dalam menjelaskan variabilitas data, sementara nilai yang mendekati 0 menunjukkan kemampuan model yang rendah dalam menjelaskan perubahan tersebut (Ghozali, 2012, p. 97).