

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang termasuk dalam perbuatan yang suci dan wajib dilakukan oleh setiap umat Muslim yang memenuhi syarat. Syarat tersebut meliputi kesehatan jasmani dan rohani yang baik, terhindar dari bahaya selama perjalanan, memiliki kemampuan finansial untuk membayar biaya perjalanan ke Baitullah serta kebutuhan keluarga yang ditinggalkan, dan tidak ada halangan yang mencegah seseorang melakukan ibadah haji. (Gayo, 2017).

Seorang Muslim harus melakukan ibadah haji jika mereka memiliki kemampuan. Jadi, jika seseorang bisa tetapi tidak melakukan haji, maka mereka akan berdosa. Namun, jika mereka melakukan ibadah haji, maka mereka akan mendapatkan pahala. Haji dan umrah hanya dikerjakan sekali seumur hidup. Artinya, setelah melakukan haji pertama, kewajiban haji tersebut sudah terpenuhi. Menurut (Hayat, 2017) haji yang dilakukan berikutnya, seperti kedua, ketiga, atau lebih, termasuk dalam kategori ibadah sunah. Ibadah haji ini sesuai dengan perintah Allah SWT yang terdapat dalam surah Ali-Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ  
اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Terjemahannya:

“Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke

Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”

Di Indonesia, semua orang yang beragama Islam ingin melakukan ibadah haji. Di beberapa daerah, ibadah haji dianggap sebagai pencapaian spiritual yang penting. Selain menjalankan agamanya, rasa semangat dan keinginan umat Muslim di Indonesia sangat besar, sehingga jumlah jemaah ibadah haji dari Indonesia selalu menjadi yang terbanyak dibandingkan negara lain yang mengikuti ibadah haji. Ini sangat wajar karena Indonesia adalah salah satu negara dengan penduduk Muslim terbanyak di dunia. Oleh karena itu, pemerintah Arab Saudi memberikan kuota haji yang paling besar kepada Indonesia.

Namun, tingginya semangat jemaah haji Indonesia terhadap ibadah haji tidak selalu diikuti dengan pemahaman yang cukup mengenai prosedur haji sesuai dengan syariat Islam. Banyak jemaah hanya mempersiapkan dana saja, tetapi dari segi pengetahuan masih kurang. Oleh karena itu, jemaah haji Indonesia masih membutuhkan edukasi tambahan agar memahami dengan baik prosedur haji. Hal ini sesuai seperti pendapat (Duffy, 2005), bahwa pemahaman adalah proses mental di mana seseorang menghubungkan informasi baru dengan pengetahuan yang sudah dimilikinya. Dalam konteks ini, pemberian informasi yang jelas, tepat, mudah diakses, serta edukasi yang efektif dapat memperkuat pemahaman jemaah haji mengenai cara-cara melaksanakan haji. Dengan demikian, mereka dapat melaksanakan ibadah haji secara lancar dan sesuai dengan ajaran islam.

Selanjutnya, pengaruh pelayanan informasi dan edukasi terhadap pemahaman jemaah haji juga terkait dengan teori kognitif yang mengacu pada cara informasi diproses. Oleh karena itu dalam konteks haji, pemberian informasi yang dilengkapi dengan edukasi yang mendalam tentang tata cara haji bisa membantu mengurangi kebingungan, meningkatkan pemahaman, dan mendukung jemaah dalam mempersiapkan diri secara mental dan fisik. Penelitian oleh (Al-Bukhari, 2017) menunjukkan bahwa pemahaman jemaah tentang tata cara ibadah haji bisa ditingkatkan dengan cara memberikan pengajaran yang baik dan memberikan informasi secara lengkap.

Penelitian ini menekankan betapa pentingnya edukasi dan layanan informasi dalam membantu jemaah haji memahami prosedur ibadah haji. Karena prosedurnya cukup rumit dan terdapat banyak aturan yang harus diikuti, bimbingan yang baik sangat diperlukan. Sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk memudahkan pelaksanaan ibadah haji, penyampaian informasi dan edukasi sangat penting. Tujuannya adalah agar jemaah tidak hanya mengetahui cara melaksanakan ibadah haji, tetapi juga benar-benar memahami setiap tahapan yang harus mereka lalui. Dalam situasi ini, informasi yang diberikan harus jelas, tepat, dan mudah dimengerti agar tidak menimbulkan kebingungan atau kesalahan saat menjalankan ibadah haji. Sesuai dengan pendapat (Suharto, 2010) yang menekankan bahwa informasi yang tepat sangat penting dalam membentuk pemahaman yang baik bagi jemaah.

Karena jumlah jemaah haji semakin bertambah setiap tahun, pentingnya memahami prosedur haji jadi lebih besar. Untuk itu, dibutuhkan layanan

edukasi yang teratur dan terorganisir agar pemahaman jemaah tentang berbagai aspek ibadah haji, seperti persiapan fisik, spiritual, dan administratif, bisa lebih baik. Edukasi yang baik akan membuat jemaah lebih siap dan percaya diri menghadapi proses haji yang panjang serta penuh tantangan. Menurut (Mustofa, 2015) bimbingan yang terus menerus dan penggunaan berbagai jenis media komunikasi bisa membantu jemaah memahami prosedur yang harus diikuti. Penelitian ini ingin mengetahui seberapa baik pelayanan informasi dan edukasi itu dalam membantu para jemaah haji memahami lebih baik tentang hal-hal yang mereka butuhkan, sehingga diharapkan dapat memperlancar pelaksanaan ibadah haji secara keseluruhan.

Proses yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk bekerja sama dan mencapai tujuan tertentu disebut pelayanan. (Hayat, 2017). Pelayanan dianggap sebagai bagian penting dalam menyelesaikan masalah terkait penyelenggaraan program. Sebuah pelayanan disebut berkualitas jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika masyarakat tidak senang dengan pelayanan tersebut, berarti pelayanan itu tidak berkualitas atau tidak efisien. Kualitas pelayanan tergantung pada harapan masyarakat, jadi organisasi harus mampu menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sebagai lembaga yang bekerja sama dengan Kementerian Agama, Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) harus tetap profesional dalam melayani calon jemaah haji. Mereka harus siap mendampingi dan membantu calon jemaah haji dalam semua hal yang diperlukan, mulai dari persiapan sebelum keberangkatan hingga proses kepulangan setelah menyelesaikan ibadah haji.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pemerintah bertugas untuk melindungi dan membantu para jemaah haji. Pemerintah memberikan edukasi, layanan, serta perlindungan kepada jemaah, termasuk urusan administrasi, bimbingan persiapan ibadah haji, tempat tinggal dan sarana transportasi, layanan kesehatan, keamanan, serta berbagai hal lain yang dibutuhkan oleh jemaah haji. Jemaah haji adalah warga Indonesia yang beragama Islam dan sudah mendaftar untuk melakukan ibadah haji sesuai dengan aturan yang berlaku (Undang-Undang, 2008).

Peneliti sebelumnya telah melakukan riset ke lokasi penelitian dan menunjukkan bahwa masih banyak jemaah haji, khususnya yang sudah tua, belum sepenuhnya tahu cara-cara yang harus dilakukan saat berhaji. Mereka belum sepenuhnya memahami bagaimana pelayanan yang mereka terima maupun informasi yang telah diberikan kepada mereka.

Penelitian ini membahas pentingnya memberikan informasi dan edukasi yang baik agar jemaah haji memahami prosedur haji yang rumit. Karena itu, informasi yang jelas dan tepat, serta edukasi yang dalam, sangat diperlukan. Hal ini didukung oleh pernyataan (Sweller, 2011), bahwa semakin baik informasi yang diberikan maka, semakin mudah jemaah mengingat informasi tersebut dalam proses jangka panjang.

Menurut (Robert J. Dufresne & Leonard, 2005), efektivitas pelayanan informasi bergantung pada kemampuannya menyampaikan pesan yang mudah dipahami oleh orang yang menerima informasi. Dalam konteks haji, hal ini

berarti jemaah perlu mendapatkan informasi yang membimbing mereka memahami setiap tahapan proses haji, mulai dari persiapan hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Memahami prosedur haji sangat penting bagi jemaah, karena hal ini mempengaruhi kelancaran ibadah haji. (Wulandari, 2019).

Edukasi yang diberikan melalui berbagai cara, seperti seminar, panduan buku, atau alat digital, berperan untuk membantu jemaah haji memahami dengan lebih jelas setiap langkah yang harus mereka lalui. Proses edukasi ini penting untuk mengurangi risiko kesalahan atau rasa bingung saat melakukan ibadah haji. Penelitian oleh (Wijayanti, 2017), menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman jemaah haji sangat bergantung pada kualitas informasi dan materi yang mereka terima sebelumnya. Jika jemaah haji diberi panduan yang cukup mengenai cara dan langkah-langkah dalam menjalankan ibadah haji, mereka akan lebih siap secara mental dan praktis. Hal ini pada akhirnya akan membuat pelaksanaan ibadah haji berjalan lebih lancar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar dampak layanan informasi dan edukasi terhadap pemahaman jemaah haji mengenai prosedur haji.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh layanan informasi dan edukasi yang diberikan oleh Kantor Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU Thuba) di Kabupaten Bandung. Dengan menyusun sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Informasi dan Edukasi Prosedur Haji terhadap Pemahaman Jemaah Haji”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Mengingat begitu luasnya pembahasan mengenai prosedur haji maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pelayanan informasi mengenai prosedur haji mempengaruhi pemahaman jemaah haji di KBIHU Thuba Kabupaten Bandung ?
2. Bagaimana edukasi mengenai prosedur haji mempengaruhi pemahaman jemaah haji di KBIHU Thuba Kabupaten Bandung ?
3. Bagaimana kombinasi antara pelayanan informasi dan edukasi mengenai prosedur haji mempengaruhi pemahaman jemaah haji di KBIHU Thuba Kabupaten Bandung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana pelayanan informasi tentang prosedur haji mempengaruhi pemahaman jemaah haji di KBIHU Thuba Kabupaten Bandung.
2. Mengetahui bagaimana edukasi tentang prosedur haji mempengaruhi pemahaman jemaah haji di KBIHU Thuba Kabupaten Bandung.
3. Mengetahui bagaimana kombinasi antara pelayanan informasi dan edukasi tentang prosedur haji mempengaruhi pemahaman jemaah haji di KBIHU Thuba Kabupaten Bandung.

## **D. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menjadi referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam membantu

memahami langkah-langkah ibadah haji dari sudut pandang para jemaah haji.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada semua pembaca mengenai pelayanan informasi dan edukasi yang diberikan kepada jemaah haji terkait prosedur haji. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dalam proses penelitian dan pembelajaran di Prodi Manajemen Haji dan Umrah yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

**E. Kerangka Pemikiran**

a. Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi dapat dianalisis melalui pendekatan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990), serta diadaptasi oleh (Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, 2011). Teori ini mengevaluasi kualitas layanan dengan melihat lima aspek utama, yaitu: *tangibles* yang berarti bukti fisik, *reliability* yang berarti keandalan, *responsiveness* yang berarti daya tanggap, *assurance* yang berarti jaminan, dan *empathy* yang berarti empati.

Dalam layanan informasi, kualitas bisa dilihat dari beberapa hal. Pertama, kemampuan institusi memberikan fasilitas fisik yang cukup dan nyaman (*tangibles*). Kedua, informasi yang diberikan harus konsisten dan akurat (*reliability*). Ketiga, institusi harus bisa merespons permintaan informasi dengan cepat dan tepat (*responsiveness*). Keempat petugas

informasi harus kompeten dan bisa dipercaya (*assurance*). Kelima, petugas harus memperhatikan dan memahami kebutuhan pengguna informasi (*empathy*). Dengan menerapkan lima aspek ini, SERVQUAL menjadi kerangka yang lengkap untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan informasi.

Dalam konteks haji, memberikan informasi yang didukung dengan edukasi yang lengkap mengenai cara kerja haji bisa mengurangi rasa bingung, meningkatkan pemahaman, dan membantu jemaah mempersiapkan diri baik secara mental maupun fisik.

b. Edukasi

Edukasi dapat dianalisis melalui teori belajar kognitif yang dikembangkan oleh (Gagne R. M., 1985) dan diadaptasi oleh (Sudjana, Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar, 2009). (Gagne R. M., 1985) mengatakan bahwa proses belajar adalah sekumpulan langkah yang teratur, disebut "Nine Events of Instruction," yang mencakup menarik perhatian, menyatakan tujuan, membangkitkan ingatan, memberi materi, membimbing belajar, memberikan umpan balik, melakukan evaluasi, memberi penguatan, dan menerapkan pengetahuan.

(Sudjana, Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar, 2009) mengadaptasi teori ini membantu memberikan kerangka yang jelas dalam merancang pembelajaran yang efektif, dengan memperhatikan bagaimana siswa mengolah informasi secara berpikir dan bagaimana cara mengatur pembelajaran agar mendukung pemahaman yang dalam dan bisa

diterapkan.

Edukasi yang baik akan membuat jemaah lebih siap dan percaya diri dalam menghadapi prosesi haji yang lama dan penuh kesulitan. Seperti yang dikatakan oleh (Mustofa, 2015), bimbingan yang terus-menerus dan penggunaan berbagai media komunikasi bisa membantu jemaah memahami langkah-langkah yang harus dilakukan.

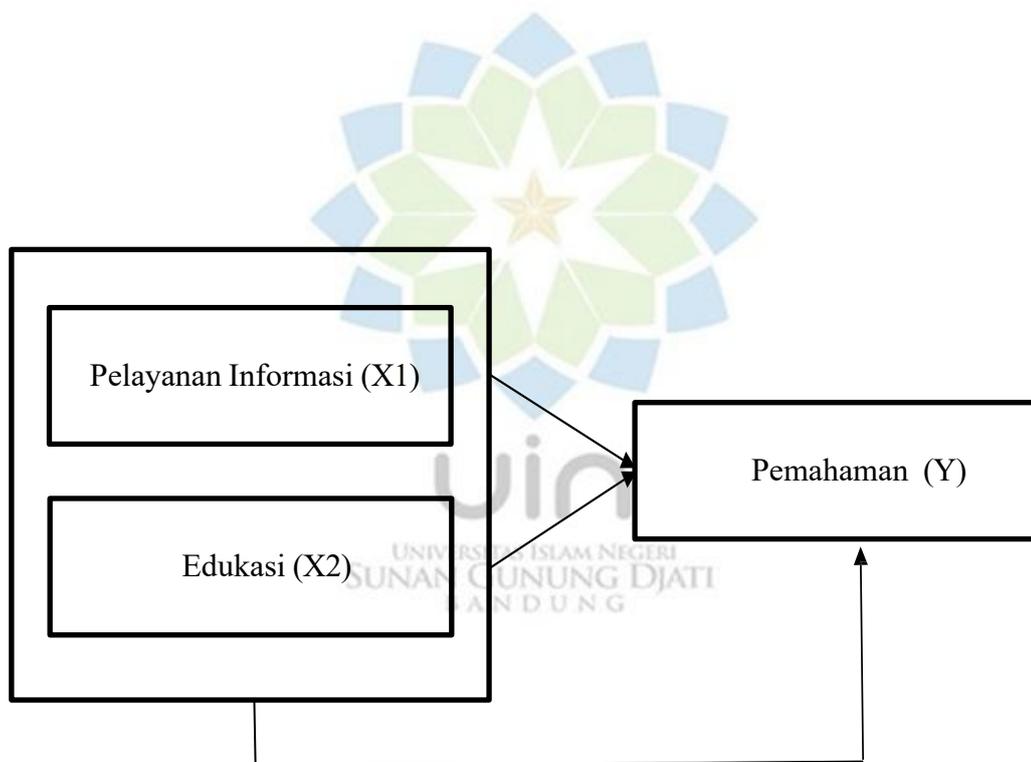
c. Pemahaman

Pemahaman dalam konteks teori konstruktivisme sosial (Vygotsky L. S., 1978), yang diadaptasi (Suparno, Filsafat Konstruktivisme dalam Pendidikan, 2001) Penekanan bahwa gagasan pengetahuan tidak hanya terbentuk dengan sendirinya, tetapi juga melalui cara berinteraksi dengan orang lain dan lingkungan sekitar. (Vygotsky L. S., 1978) Pentingnya peran konteks sosial dan budaya dalam proses belajar, serta konsep Zona Perkembangan Proksimal (ZPD), yang menjelaskan perbedaan antara hal-hal yang bisa dilakukan oleh siswa sendiri dan hal-hal yang bisa dicapai siswa dengan bantuan orang lain.

Dalam kerangka ini, (Suparno, Filsafat Konstruktivisme dalam Pendidikan, 2001) mengadaptasi teori (Vygotsky L. S., 1978) Untuk menunjukkan bahwa pemahaman yang dalam terjadi melalui kerja sama dan percakapan, di mana jemaah berdiskusi dengan pembimbing dan jemaah lainnya dalam mengatasi masalah atau memahami suatu konsep.

Menurut (Duffy, 2005), pemahaman adalah cara pikiran manusia yang menghubungkan hal baru dengan apa yang sudah diketahui sebelumnya.

Dalam penelitian kuantitatif mengenai "pengaruh pelayanan informasi dan edukasi prosedur haji terhadap pemahaman jemaah haji", teori pemahaman memfokuskan pada cara jemaah menerima, memproses, dan memahami informasi dalam kondisi tertentu. Kemampuan seseorang untuk memahami sesuatu dipengaruhi oleh beberapa hal, termasuk bagaimana informasi dan pengajaran yang diberikan kepada jemaah.



**Gambar 1. 1** Kerangka Pemikiran

**Tabel 1. 1** Operasional Variabel Penelitian

| Variabel | Definisi Dimensi Variabel | Indikator-indikator | Skala |
|----------|---------------------------|---------------------|-------|
|          |                           |                     |       |

|                                 |   |  |               |
|---------------------------------|---|--|---------------|
| <p>Pelayanan Informasi (X1)</p> | <p>Proses penyampaian informasi mengenai prosedur dan pelaksanaan ibadah haji kepada jemaah secara tepat, jelas, dan mudah dipahami, sesuai dengan prinsip kualitas layanan SERVQUAL.</p> | <p>a. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan media informasi (brosur, papan pengumuman, video)</li> <li>- Kebersihan dan kenyamanan ruang informasi</li> </ul> <p>b. <i>Reliability</i> (keandalan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketepatan informasi yang diberikan tentang prosedur haji</li> <li>- Konsistensi penyampaian materi informasi oleh petugas</li> </ul> <p>c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecepatan petugas</li> </ul> | <p>Likert</p> |
|---------------------------------|---|--|---------------|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>dalam memberikan informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesiapan menjawab pertanyaan jemaah</li> </ul> <p>d. <i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keyakinan jemaah terhadap kompetensi petugas</li> <li>- Sikap sopan dan profesional dari petugas</li> </ul> <p>e. <i>Emphaty</i> (Empati)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepedulian petugas terhadap kebutuhan informasi jemaah</li> <li>- Kemampuan memahami kondisi jemaah</li> </ul> |  |
|--|--|---|--|

|              |   |  |        |
|--------------|---|--|--------|
| Edukasi (X2) | <p>Proses pembelajaran yang dirancang secara sistematis untuk membantu jemaah memahami prosedur ibadah haji, melalui tahapan instruksional kognitif sesuai teori Gagné.</p> | <p>a. Menarik perhatian peserta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyampaian materi yang menarik</li> <li>- Variasi media pembelajaran</li> </ul> <p>b. Menyampaikan tujuan pembelajaran</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kejelasan tujuan pembelajaran</li> <li>- Pemahaman jemaah terhadap manfaat materi</li> </ul> <p>c. Merangsang ingatan terhadap pengetahuan awal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengulangan materi dasar</li> <li>- Hubungan materi baru dengan pengalaman</li> </ul> | Likert |
|--------------|---|--|--------|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>sebelumnya</p> <p>d. Menyampaikan materi pembelajaran</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kejelasan dan sistematika penyampaian materi</li><li>- Kesesuaian materi dengan kebutuhan jemaah</li></ul> <p>e. Memberikan bimbingan belajar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pendampingan selama proses pembelajaran</li><li>- Ketersediaan fasilitator atau pembimbing yang kompeten</li></ul> <p>f. Memberikan umpan balik dan evaluasi</p> |  |
|--|--|---|--|

|               |  |   |        |
|---------------|--|---|--------|
|               |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberian kesempatan bertanya dan berdiskusi</li> <li>- Evaluasi pemahaman jemaah secara berkala</li> <li>g. Mendorong penerapan pengetahuan</li> <li>- Simulasi atau praktik manasik</li> <li>- Aplikasi langsung materi dalam kegiatan haji</li> </ul> |        |
| Pemahaman (Y) | Tingkat kemampuan jemaah dalam mengerti, menjelaskan, dan menerapkan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Konstruksi pengetahuan Kemampuan mengaitkan informasi baru dengan</li> </ul>  | Likert |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>informasi serta prosedur ibadah haji, yang dibentuk melalui interaksi antar jemaah dan proses berpikir aktif.</p> | <p>pengalaman pribadi</p> <p>Membangun pemahaman sendiri</p> <p>b. Interaksi sosial (ZPD- Zona Perkembangan Proksimal Kemampuan memahami materi setelah diskusi dengan pembimbing atau sesama jemaah</p> <p>Partisipasi aktif dalam kelompok belajar</p> |  |
|--|--|--|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>c. Bahasa dan Komunikasi Kemampuan menjelaskan kembali prosedur haji dengan bahasa sendiri Diskusi sebagai sarana memahami</p> <p>d. Penerapan Pemahaman Kemampuan melaksanakan simulasi manasik haji Ketepatan menjawab pertanyaan terkait</p> |  |
|--|--|--|--|

|  |  |               |  |
|--|--|---------------|--|
|  |  | prosedur haji |  |
|--|--|---------------|--|

## F. Hipotesis

Hipotesis ini didasarkan pada tinjauan pustaka dan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya.

$H_0$  pelayanan informasi ( $X_1$ ) : menyatakan bahwa tidak ada pengaruh dari pelayanan informasi terhadap pemahaman jemaah haji tentang prosedur haji.

$H_0$  edukasi ( $X_2$ ) : menyatakan bahwa tidak ada pengaruh dari edukasi terhadap pemahaman jemaah haji tentang prosedur haji.

$H_0$  secara simultan  $X_1$  dan  $X_2$  : menyatakan bahwa tidak ada pengaruh dari pelayanan informasi dan edukasi terhadap pemahaman jemaah haji tentang prosedur haji.

$H_1$  pelayanan informasi ( $X_1$ ) : menyatakan bahwa ada pengaruh dari pelayanan informasi terhadap pemahaman jemaah haji tentang prosedur haji.

$H_1$  edukasi ( $X_2$ ) : menyatakan bahwa ada pengaruh dari edukasi terhadap pemahaman jemaah haji tentang prosedur haji.

$H_1$  secara simultan  $X_1$  dan  $X_2$  : menyatakan bahwa ada pengaruh dari pelayanan informasi dan edukasi terhadap pemahaman jemaah haji tentang prosedur haji.

## G. Langkah-Langkah Penelitian

Meneliti berarti mencari data yang tepat dan benar. Oleh karena itu, peneliti harus menggunakan alat bantu penelitian, sehingga langkah-langkah dalam

penelitian ini adalah:

### 1. Lokasi Penelitian

Studi ini meneliti tentang kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU Thuba) Cikancung, Kabupaten Bandung. Lokasi yang dipilih berada di Jalan Tanjunglaya, Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung, Jawa Barat dengan kode pos 40396. Peneliti memilih lokasi tersebut karena bisa memberikan bantuan yang diperlukan untuk mengumpulkan informasi dalam penelitian ini.

### 2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU Thuba) Kabupaten Bandung dan menggunakan metode survei dengan bantuan kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang menguji hipotesis secara terlebih dahulu sebelum mencapai kesimpulan akhir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari tahu hubungan antara berbagai variabel dan menjelaskan cara memberikan informasi dan edukasi kepada calon jemaah mengenai prosedur haji.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kuantitatif, yaitu melalui survei menggunakan kuesioner sebagai alat bantu. Penelitian ini dilaksanakan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU Thuba) Kabupaten Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk memeriksa hipotesis yang diajukan dengan menggunakan data yang

telah dikumpulkan sebelum akhirnya mencapai kesimpulan, serta menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan pemahaman calon jemaah haji terhadap prosedur haji.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang didukung oleh metode survei berupa kuesioner.

##### A. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka dan dapat dianalisis dengan cara statistik agar bisa memberi gambaran yang jelas terkait fenomena yang sedang diteliti. Jenis data ini biasanya digunakan dalam penelitian untuk menguji hubungan antar variabel serta mengukur nilai variabel pada suatu skala tertentu. Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2019), data kuantitatif dapat didapat menggunakan alat seperti kuesioner atau instrumen pengukur lainnya yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam bentuk digital.

##### B. Sumber Data

###### a) Sumber Data Primer

Data primer adalah informasi yang didapatkan langsung dari subjek penelitian menggunakan alat pengumpulan data yang tepat, seperti kuesioner. Dalam penelitian ini, data tersebut didapat dari jemaah yang melakukan ibadah haji tahun 2024, yang merupakan anggota

dari kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU Thuba) di Kabupaten Bandung.

b) Sumber Data Sekunder

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini didapat dengan cara mencari informasi dari berbagai sumber yang sudah ada, seperti buku, internet, majalah, brosur, serta catatan-catatan yang relevan.

5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua objek yang diteliti, seperti manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, hasil tes, atau peristiwa yang memiliki ciri khas tertentu dan berperan sebagai sumber informasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melihat terdapat 200 orang jumlah populasi yang melakukan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU Thuba) Kabupaten Bandung tahun 2024. Jadi, sampel yang digunakan ini merupakan bagian dari populasi, sehingga memiliki ciri dan sifat yang sama dengan kelompok tersebut. Penulis menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel sebesar 10% dari jumlah populasi. Rumus Slovin digunakan sebagai berikut: (Rahmawati, 2021):

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

Ket:

N= Jumlah populasi

n= Jumlah sampel

Untuk jumlah populasi 200 orang jemaah, peneliti menggunakan perhitungan berdasarkan rumus slovin yang telah dijelaskan. Berikut ini

jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti:

$$n = 200 / 1 + 200 (10\%)^2$$

$$n = 200 / 1 + 200 (0,1)^2$$

$$n = 200 / 1 + 200 (0,01)$$

$$n = 200 / 1 + 2$$

$$n = 200 / 3$$

$$n = 66,6666667$$

Untuk perhitungan tersebut menghasilkan angka 66,6666667 yang dibulatkan menjadi 67 sampel maka, peneliti menggunakan sampel sebanyak 67 jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji di kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU Thuba) Kabupaten Bandung 2024.

#### 6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang lengkap, tepat, dan dapat dipercaya secara ilmiah, penulis menggunakan metode berikut untuk mengumpulkan data:

- a. Kuesioner, adalah daftar pertanyaan atau formulir tertulis yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan penjelasan mengenai prosedur haji dari para jemaah. responden diminta untuk menjawab setiap pertanyaan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk kuesioner yang tertutup atau bersifat berstruktur, di mana setiap pertanyaan memiliki jawaban yang sudah ditentukan. Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian

Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2019), jenis kuesioner ini memiliki keuntungan dalam hal efisiensi pengumpulan data karena hasilnya lebih mudah dihitung dan dianalisis secara statistik. Namun, kelemahannya adalah responden tidak memiliki ruang untuk memberikan jawaban yang lebih lengkap atau lebih detail. Jenis kuesioner ini memiliki tingkatan pengukuran yang berbeda antara lain:

**Tabel 1. 2** Indeks Penelitian

|                     |         |
|---------------------|---------|
| Sangat Setuju       | Nilai 5 |
| Setuju              | Nilai 4 |
| Netral              | Nilai 3 |
| Tidak Setuju        | Nilai 2 |
| Sangat Tidak Setuju | Nilai 1 |

- b. Observasi, digunakan karena peneliti terlibat langsung dalam aktivitas harian dari setiap jemaah yang diamati dalam observasi ini atau digunakan sebagai sumber informasi untuk penelitian. Data yang didapat akan lebih lengkap, jelas, dan membantu memahami tingkat kepentingan setiap perilaku yang terlihat berkat partisipasi dari jemaah.

#### 7. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses memastikan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan oleh peneliti benar-benar mengukur hal yang seharusnya diukur. Tujuannya adalah mengetahui sejauh mana instrumen pertanyaan tersebut mampu melaksanakan tugasnya secara tepat. Jika instrumen pertanyaan

tersebut mampu mengukur hal yang benar sesuai dengan tujuan penelitian, maka instrumen pertanyaan tersebut dianggap valid. Salah satu cara menguji validitas adalah dengan metode product moment, yaitu menghitung korelasi ( $r$  hitung) antara setiap pertanyaan dengan skor total. Dengan metode ini, kita dapat mengetahui sejauh mana kuesioner tersebut valid. Hasil uji validitas dianggap memenuhi syarat jika nilai  $p$ -value lebih besar dari 0,05 dan nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel. Untuk melakukan analisis validitas, digunakan program IBM SPSS. Rumus *Product Moment* (Duli, 2019):

Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya ( $r$ ) sebagai berikut:

**Tabel 1. 3** Indeks Korelasi

| Indeks korelasi                     | Kategori                    |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Antara 0,800 sampai dengan<br>1,000 | Sangat tinggi               |
| Antara 0,600 sampai dengan<br>0,799 | Tinggi                      |
| Antara 0,400 sampai dengan<br>0,599 | Cukup tinggi                |
| Antara 0,200 sampai dengan<br>0,399 | Rendah                      |
| Antara 0,00 sampai dengan<br>0,199  | Sangat rendah (tidak valid) |

## 8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah cara untuk memastikan alat ukur bisa memberikan hasil yang sama meskipun digunakan beberapa kali dalam waktu yang berbeda. Jika alat tersebut memiliki reliabilitas yang baik, maka hasil yang diperoleh akan tetap sama setiap kali digunakan. Nilai Cronbach Alpha yang digunakan untuk menilai reliabilitas ini harus lebih besar atau sama dengan 0,60 (Duli, 2019). Rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

## 9. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah yang dilakukan setelah semua informasi dari para peserta penelitian berhasil dikumpulkan. Langkah ini melibatkan pengelompokan informasi sesuai dengan jenis dan variabel yang dimiliki oleh setiap peserta, menghitung data berdasarkan variabel yang ada pada semua peserta, menampilkan hasil dari setiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menguji pendapat atau anggapan yang telah diajukan sebelumnya. Data dianalisis dengan menggunakan presentase sebagai dasar.

### 1) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan dalam penelitian, terutama untuk data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Uji ini digunakan untuk memastikan apakah data cocok untuk dianalisis dengan metode jalur atau regresi. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik didefinisikan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah nilai sisa memiliki distribusi normal. Uji ini juga membantu mengetahui apakah data berasal dari populasi yang memiliki sebaran normal (Nuryadi & Budiantara, 2017). Dalam analisis regresi, uji normalitas dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas. Hipotesis dalam uji normalitas adalah sebagai berikut.:

$H_0$ : residual berdistribusi normal

$H_1$ : residual tidak berdistribusi normal

Dalam pengujian normalitas menggunakan metode Kolmogorov Smirnov, keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , maka data dianggap berdistribusi normal. Namun, jika nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal. (Duli, 2019).

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas terjadi ketika terdapat keterkaitan yang sangat erat atau hampir sempurna antara satu atau beberapa variabel bebas. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengecek apakah satu atau lebih variabel independen memiliki hubungan yang erat dengan variabel independen lainnya. Dalam output SPSS, nilai VIF (Variation Inflation Factor) bisa digunakan untuk mengetahui apakah terdapat gejala multikolinearitas. Jika nilai VIF kurang dari 10, maka terdapat indikasi bahwa tidak ada multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas tidak selalu muncul dalam model regresi yang bagus. Saat melakukan uji heterokedastisitas, keputusan didasarkan pada dua hal. Jika nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , maka hasilnya menyatakan bahwa tidak ada heterokedastisitas. Namun, jika nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka hasilnya menunjukkan adanya heterokedastisitas. (Duli, 2019).

d. Uji Autokorelasi

Uji Durbin-Watson bisa digunakan untuk mengetahui apakah ada autokorelasi dalam model regresi. Tujuan dari uji ini adalah untuk memeriksa adanya hubungan antar variabel dari serangkaian pengamatan yang disusun dalam data berbentuk waktu atau data lintas sektor.

2) Regresi Linear Berganda

Metode statistik yang digunakan untuk melihat hubungan antara satu variabel terikat (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots$ ). Model ini membantu memahami seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan umum regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Ket:

Y : variabel terikat

$X_1 X_2$  : variabel bebas

$\beta_0$ : konstanta

$\beta_1 \beta_2$ : koefisien regresi

### 3) Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap penerapan variabel terikat (Duli, 2019).

#### a. Uji Parsial ( uji T)

Tujuan uji parsial adalah untuk memahami sejauh apa pengaruh dari setiap variabel bebas secara sendirian terhadap variabel terikat.

Rumus untuk melakukan uji parsial adalah sebagai berikut:

Dengan nilai taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$  (5%), uji t (t-test) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual (parsial) terhadap variabel terikat jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi dari  $\alpha = 0,05$ . Ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

- Hipotesis nol ( $H_0$ )

$$H_0 : \beta_1 = 0 \text{ dan } \beta_2 = 0$$

$H_0$  : variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel terikat (Y)

- Hipotesis Alternatif ( $H_1$ )

$$H_1 : \beta_1 \neq 0 \text{ atau } \beta_2 \neq 0$$

$H_1$  : setidaknya satu variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) terdapat pengaruh dari salah satu atau kedua variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel terikat (Y)

- Uji parsial terhadap variabel

Ketika melakukan uji parsial terhadap masing-masing variabel  $X_1$  dan  $X_2$ , maka melakukan uji t (t-test) untuk masing-masing koefisien regresi ( $\beta$ ):

Uji untuk variabel  $X_1$ :

$$H_0 : \beta_1 = 0 \text{ vs } H_1 : \beta_1 \neq 0$$

Uji untuk variabel  $X_2$ :

$$H_0 : \beta_2 = 0 \text{ vs } H_1 : \beta_2 \neq 0$$

- Jika nilai p untuk  $X_1$  dan  $X_2$  lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $<0,05$ ), maka kita menolak  $H_0$  untuk variabel tersebut, yang berarti ada pengaruh signifikan.
- Jika nilai p untuk  $X_1$  dan  $X_2$  lebih besar dari tingkat signifikansi ( $>0,05$ ), maka kita tidak bisa menolak  $H_0$ , yang berarti variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

b. Uji Simultan (uji F)

Uji simultan juga dikenal sebagai uji F, digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel yang sedang diteliti. Tujuannya adalah mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau

harus ditolak (Vitasari, 2017). Pengajuan dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig < \alpha = 0,05$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (Siregar, 2013).

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, kita menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Uji ini sebenarnya digunakan untuk melihat sampai sejauh mana model bisa menjelaskan perubahan atau perbedaan pada variabel yang diukur (Duli, 2019). Rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

Kriteria yang digunakan untuk melihat koefisien determinasi adalah seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sangat besar atau sangat kuat.