

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Salah satu tuntutan akan kesuksesan ibadah haji adalah keberadaan pembimbing yang berpengalaman dan mampu memberi pemahaman yang mendalam mengenai rukun dan syarat haji. pembimbing tidak hanya paham materi tetapi pembimbing juga dituntut akan penyelesaian masalah teknis dan spiritual yang dihadapi jemaah. Dalam konteks ini pembimbing dapat digambarkan sebagai ujung tombak dalam pelayanan KBIHU pada fase persiapan sampai dengan keberangkatan.

Tingginya intensitas interaksi antara pembimbing dan jemaah menuntut hadirnya sosok pembimbing yang tidak hanya kompeten dari sisi keilmuan, namun juga memiliki keterampilan dan sikap yang baik dalam membimbing jemaah. Dilansir dalam website nasional.tvrinews.com, Penyelenggara haji menghadapi tantangan yang terus berkembang, mulai dari meningkatnya jumlah jemaah haji lansia, tingginya angka kematian jemaah, hingga keberagaman latar belakang jemaah dari segi usia, pendidikan, dan daerah asal (Kahari, 2024)

Dengan kondisi ini, peran pembimbing menjadi semakin strategis dan menuntut kemampuan adaptif dalam memahami situasi lapangan serta memberikan solusi atas permasalahan yang muncul. Pembimbing tidak hanya diuntut mampu menyampaikan materi manasik secara informatif, tetapi juga sigap dalam menghadapi dinamika kondisi jemaah.

Pemerintah melalui Kemenag merespon kondisi ini dengan Menyusun Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia atau disingkat dengan (SKKNI) untuk pembimbing ibadah haji, guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Kompetensi yang dimaksud mencakup tiga aspek utama yaitu knowledge (pengetahuan), skill (keterampilan), dan attitude (sikap). Dilansir dalam sebuah halaman website dengan judul Kemenag Susun Standar Kompetensi Kerja Nasional Pembimbing Ibadah Haji tutur (Latief, 2023).

Fenomena bertambahnya jumlah jemaah dengan berbagai latar belakang usia dan pendidikan yang beragam juga menuntut pembimbing untuk memiliki kemampuan kepemimpinan (*leadership*) yang kuat. Oleh karena itu pembimbing harus mampu menjelaskan dan mendampingi jemaah dalam kondisi yang mungkin belum pernah dialami sebelumnya.

Dalam rangka memperkuat kualitas kelembagaan, Kemenag menerbitkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU). Aturan ini menekankan pentingnya profesionalisme lembaga KBIHU dalam melaksanakan bimbingan dan pendampingan ibadah haji. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah meningkatnya pola pikir jemaah yang kini semakin kritis dalam menilai layanan yang diberikan. Mereka tidak hanya melihat popularitas tokoh KBIHU, namun lebih memperhatikan kualitas layanan secara langsung.

Hal ini ditegaskan dalam Musyawarah Kerja Nasional ke-I Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) Tahun 2023 berisi akan keluhan terkait ekspektasi jemaah yang tinggi menjadi

perhatian utama. KBIHU mengenai jemaah yang lebih kritis dalam melihat dan menerima layanan yang diberikan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Arsyad dalam penjelasannya.

"Ini luar biasa setiap tahunnya jemaah tambah kritis saya pikir Ketika layanan meningkat jemaah itu diam dan menerima, tapi ternyata tambah kritis dengan menganggap bahwa peningkatan layanan tersebut wajar bahkan meminta lebih dari yang ada saat itu. Yang terpenting bagi KBIHU untuk bisa mendengar lalu mengambil langkah-langkah konkret dalam mencari solusi terhadap apa yang mereka minta, itu saja respon cepat kita mengatasi permasalahan," jelasnya dalam laman yang ditulis oleh (Anggoro, 2023)

Keberhasilan pelayanan KBIHU meliputi pemenuhan kebutuhan jemaah yang terlihat teknis. Namun dalam aspek bimbingan manasik kepuasan jemaah mencakup pada aspek kepuasan spiritual yang termasuk kedalam kegiatan keagamaan. Adapun parameter yang dapat mengukurnya meliputi kenyamanan, pengalaman religi, dan loyalitas jemaah (Jemkhairil, 2022, p. 7). Pemahaman akan kebutuhan spiritual jemaah menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan dan keberlanjutan eksistensi lembaga bimbingan ibadah.

Kehadiran KBIHU menjadi penyedia layanan jasa yang dapat membantu jemaah dalam memahami tata cara haji dan umrah beserta makna spiritual yang terkandung dalam setiap rangkaian ibadah. Dengan persiapan ibadah yang matang jemaah akan meraih kelancaran dalam beribadah yang sesuai dengan syariat agama. Maka dari itu persiapan bimbingan manasik dilakukan secara

berkala untuk membangun pemahaman juga kedekatan emosional antara pembimbing dan juga jemaah.

Adapun penelitian ini berfokus pada kompetensi pembimbing dalam mengkondisikan rangkaian ibadah haji selama di tanah suci. Ibadah yang dilakukan secara fisik, materi juga mental terhadap pelaksanaannya, maka dari itu penelitian ini diharapkan adanya dampak dari pembimbing haji yang kompeten akan rasa terpuaskannya jemaah dalam layanan bimbingan yang diberikan oleh KBIHU Pusdai.

2. Perumusan Masalah

Uraian diatas menunjukkan adanya penilaian yang semakin kritis dari jemaah akan layanan yang diterima sehingga penelitian ini berusaha mengkaji secara lebih dalam tentang bagaimana pengaruh kompetensi pembimbing haji yang meliputi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) terhadap kepuasan jemaah di KBIHU Pusdai?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi pembimbing haji yang meliputi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) terhadap kepuasan jemaah KBIHU Pusdai

4. Kegunaan Penelitian

1) Secara Akademis

Penelitian ini dapat menjadi rujukan tentang pentingnya peningkatan kompetensi pembimbing haji dalam mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada jemaah. Hal ini dapat menjadi rujukan dalam menulis karya ilmiah dengan bidang kajian keilmuan bimbingan manasik. Adapun hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian manajemen haji dan umrah secara lebih meluas

2) Secara Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi KBIHU Pusdai ataupun lembaga pengelola haji dan umrah lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terkhusus pada aspek pembimbing ibadah haji. Dengan mengkaji akan pengaruh kompetensi pembimbing ibadah haji terhadap kepuasan jemaah. adapun hasil penelitian ini dapat merumuskan kebijakan serta program yang dapat diajukan untuk pelatihan yang lebih efektif bagi pembimbing ibadah haji di masa depan.

5. Kerangka Pemikiran

Dalam Undang-undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Pasal 32 ayat 4 menyebutkan “pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dilaksanakan secara terencana, terukur, dan terpadu sesuai dengan standarisasi pembinaan”. Amanat regulasi ini kemudian ditegaskan dalam kegiatan Penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Pembimbing

Manasik Haji di Jakarta. Standar Kompetensi tersebut mencakup tiga indikator utama, yaitu haji pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Ketiga kompetensi ini menjadi tolak ukur penting dalam mewujudkan pembimbing yang professional, sebagaimana disampaikan oleh (Latief, 2023) yang dilansir pada laman resmi Kementerian Agama Republik Indonesia.

Kompetensi pembimbing ibadah haji dalam tulisan (Ridwan, 2021) menegaskan bahwasannya melahirkan pembimbing yang profesional adalah inti dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Dan hal ini membentuk pembimbing yang kompeten menjadi tugas bersama, dimulai dari Kementerian Agama sebagai pengelola penyelenggaraan haji dan umrah. Kemudian Perguruan Tinggi Agama Islam yang menjadi tempat berkembangnya para akademis dan ahli praktis. Serta Pengelola KBIHU yang menjadi wadah akan kegiatan bimbingan manasik haji dan umrah.

Kompetensi ini menjadi landasan pembimbing untuk menjadikannya profesional. Karena kompetensi merupakan bekal kemampuan yang wajib dimiliki oleh seorang pembimbing guna memastikan jemaah mampu melaksanakan ibadah sesuai syariat. Diantaranya kompetensi pengetahuan yang akan membantu pembimbing dalam menyampaikan materi mengenai rangkaian ibadah haji maupun kebijakan dari pemerintah. Tidak hanya keilmuan mengenai hukum fikih ibadah haji namun pemahaman sejarah, geografis dan budaya Arab Saudi akan sangat membantu pembimbing dalam penyampaian bimbingan yang akurat kepada jemaah.

Selain itu kompetensi keterampilan akan mendukung dalam mempermudah proses bimbingan jemaah. seperti halnya keterampilan dalam berkomunikasi secara efektif akan membantu pembimbing dalam menyampaikan informasi secara jelas. Kemudian keterampilan kepemimpinan yang dapat mengarahkan jemaah selama perjalanan dan pelaksanaan haji. Keterampilan menjadi pemimpin juga sangat membantu dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di lapangan secara tepat dan cepat. Selanjutnya keterampilan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mempermudah proses ibadah haji.

Kemudian kompetensi selanjutnya adalah sikap atau *attitude*, hal ini menjadi nilai etika dalam mengayomi jemaah. Seperti halnya sikap sabar dan empati yang ditunjukkan pembimbing dalam memenuhi kebutuhan ataupun masalah jemaah. kerendahan hati dan juga keikhlasan pembimbing dalam melayani jemaah, ataupun sikap ketangapan dalam situasi darurat. Sehingga ketiga kompetensi ini saling berkesinambungan untuk melahirkan pembimbing yang profesional dalam menciptakan pengalaman ibadah yang memuaskan bagi jamaaah.

Pembimbing haji ini mempunyai tanggungjawab sebagai penunjuk jalan bagi jemaah haji sekaligus orang yang menguasai ilmu manasik haji dengan sertifikat telah mengikuti orientasi pembimbing haji dan umroh yang kemudian ditugaskan untuk membimbing jemaah haji (Wulandari, 2022, pp. 68–73). Sehingga keberlangsungan jemaah dalam kegiatan ibadah haji terkoordinasi dengan baik oleh pembimbing. Seperti halnya dalam

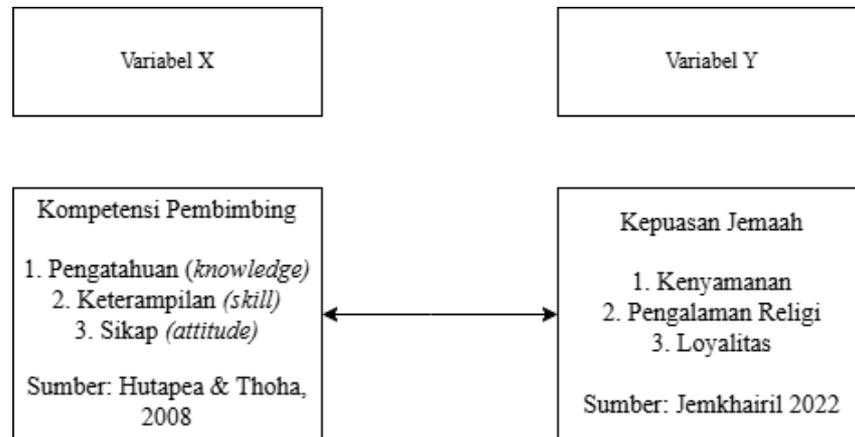
pelaksanaan sholat arbain yang dikomandokan oleh pembimbing. Begitupun dengan rangkaian ibadah haji yang memerlukan sosok pemimpin yang berpengalaman untuk membimbing jemaah.

Dalam undang-undang No 8 Tahun 2019 termaktub amanat akan tujuan penyelenggaraan ibadah haji yaitu memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan selama menjalankan ibadah haji dengan sebaik-baiknya. Adapun dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ini memiliki cita-cita akan predikat haji mabrur yang selalu didambakan. Maka dari itu harapan ini dapat diwujudkan salah satunya dengan kehadiran pembimbing yang profesional, yaitu pembimbing haji yang memiliki kompetensi dan keahlian.

Berdasarkan penjelasan diatas kepuasan jemaah dapat diukur melalui kualitas bimbingan yang diberikan dalam kegiatan keagamaan atau dalam rangkaian manasik. sehingga dalam penghitungan tingkat kepuasan menurut (Jemkhairil, 2022, p. 7). terdapat tiga indikator, diantaranya adalah kenyamanan, pengalaman religi, dan loyalitas jemaah. Sehingga indikator ini dapat membantu penilaian kepuasan jemaah dalam ruang kompetensi pembimbing.

Kompetensi pembimbing ini tidak hanya sekedar mengukur kepuasan jemaah namun dalam penelitian (Riandy & Nifita, 2021, p. 164) kepuasan jemaah dapat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pembimbing dalam tugasnya. Selain itu kompetensi pembimbing juga mampu dalam membangun citra lembaga dalam aspek layanan bimbingan yang diberikan. Hal ini dapat membantu lembaga KBIHU untuk terus

meningkatkan ataupun mengevaluasi kepuasan jemaah dalam dimensi layanan bimbingan. berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Untuk mempermudah proses penelitian dan memastikan setiap variabel dapat diukur secara tepat, diperlukan penjabaran variabel penelitian ke dalam bentuk yang lebih operasional. Operasionalisasi variabel dilakukan dengan menguraikan masing-masing variabel menjadi, indikator, definisi operasional serta menetapkan skala pengukuran yang digunakan. Berikut tabel operasional variabel:

Tabel 1. 1 Operasional Variabel

No	Variable	Indikator	Definisi Operasional	Skala pengukuran
1.	Kompetensi Pembimbing Haji dan Umrah (X)	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	Pemahaman pembimbing mengenai fiqih, rukun haji, kebijakan terbaru, dan juga sejarah Arab Saudi yang dapat menunjang penyampaian materi kepada jemaah	Sakala Likert

No	Variable	Indikator	Definisi Operasional	Skala pengukuran
		Keterampilan (<i>Skill</i>)	Kemampuan komunikasi, keterampilan memimpin, kehandalan memimpin perjalanan, kemampuan mengelola konflik, dan kemampuan menggunakan media pembelajaran.	Skala Likert
		Sikap (<i>Attitude</i>)	Pembimbing haji yang sabar, empati, ramah, dan tanggap akan situasi darurat selama proses bimbingan	Skala Likert
2.	Kepuasan Jemaah	Kenyamanan	Perasaan aman, nyaman, dan merespon kebutuhan jemaah menjadi aspek penilaian dalam kepuasan	Skala Likert
		Pengalaman Religi	Meningkatnya pemahaman dan kesiapan jemaah untuk menjalankan ibadah haji	Skala Likert
		Loyalitas	Merekendasikan KBIHU kepada orang lain dan ingin kembali mengikuti bimbingan dari KBIHU	Skala Likert

6. Hipotesis

Adapun hipotesis yang didapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha = Semakin kompeten pembimbing haji maka semakin tinggi tingkat

kepuasan jemaah

H0 = Semakin tidak kompeten pembimbing haji maka semakin rendah tingkat

kepuasan jemaah

7. Langkah-Langkah Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Pemilihan KBIHU Pusdai Jawa Barat sebagai lokasi penelitian didasarkan pada fenomena yang terlihat dari data awal jumlah jemaah yang dilayani.

Berdasarkan data yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Data Jemaah

Tahun	Jumlah Jemaah
2025	96
2024	75
2023	78
2022	38
2019	82
2018	75

Sumber: Data Sekunder KBIHU

Jumlah jemaah di KBIHU Pusdai menunjukkan pola yang tidak stabil, dengan fluktuasi naik turun dari tahun ke tahun. Kondisi ini mengindikasikan adanya dinamika dalam pelayanan bimbingan haji yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama faktor-faktor yang mungkin memengaruhi kepuasan jemaah, salah satunya kompetensi pembimbing haji. Fenomena ini menuntut adanya evaluasi terhadap kualitas pelayanan, termasuk kompetensi pembimbing haji untuk memastikan bimbingan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah secara konsisten.

2) Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik yang dapat mengukur realitas dan mengumpulkan data yang dapat dilihat secara konkret dengan

mengetahui hubungan sebab akibat (Abdullah et al., 2021, p. 2). Paradigma positivistik dapat menemukan kebenaran yang ditemukan melalui fakta dan dibuktikan dengan pengujian empiris yang diolah menggunakan angka dan metode statistik atau yang dikenal dengan pendekatan kuantitatif.

3) Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu studi akan permasalahan sosial yang didasarkan pada pengujian teori atas beberapa variabel yang diukur dengan angka dan dianalisis menggunakan prosedur statistik untuk mengetahui kebenaran generalisasi menurut (Creswell, 1994, dikutip dalam buku Metodologi Penelitian Kuantitatif). Pendekatan ini digunakan karena selaras dengan fokus penelitian, yakni menguji sejauh mana kompetensi pembimbing haji dapat mempengaruhi kepuasan jemaah. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini disusun dalam kerangka kerja yang sistematis sehingga memungkinkan analisis hubungan sebab-akibat antarvariabel dilakukan secara objektif dan terukur (Sihotang, 2023, p. 4)

Analisis ini dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel adalah dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Seperti halnya yang dijelaskan diatas untuk mengetahui pengaruh pembimbing yang kompeten terhadap kepuasan jemaah. Analisis ini akan memberi jawaban untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pembimbing terhadap kepuasan jemaah.

4) Jenis Data dan Sumber Data

(1) Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini difokuskan pada relevansi dan akurasi untuk memastikan validitas informasi yang dikumpulkan terkait dengan pembahasan mengenai kompetensi pembimbing dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan jemaah. Data yang digunakan dipilih secara cermat agar mampu mencerminkan hubungan yang nyata dan objektif antara kemampuan pembimbing dalam melaksanakan tugasnya dan bagaimana hal tersebut dirasakan oleh jemaah selama proses bimbingan. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam dan terpercaya mengenai sejauh mana peran kompetensi pembimbing berkontribusi terhadap kepuasan jemaah.

(2) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer, yakni data yang dikumpulkan secara langsung melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder sebagai penunjang kelengkapan informasi. Pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Pusat Dakwah Islam Jawa Barat di tahun 2025 M/1446 H.

5) Populasi dan Sampel

Populasi merupakan batasan generalisasi atas objek atau subjek yang memiliki kualitas karakteristik tertentu yang telah di batasi oleh peneliti untuk dikaji dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013, p. 147). Hal ini berarti jumlah kuantitas terhadap penelitian untuk mendapatkan sumber data yang mewakili

karakteristik tertentu. Untuk itu populasi dalam penelitian ini adalah 96 jemaah di KBIHU Pusdai pada Tahun 2025.

Sedangkan sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik dari populasi lebih singkatnya sampel dianggap sebagai perwakilan seluruh populasi (Soekidjo, 2005). Adapun penelitian ini menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dengan batas kesalahan 5% dengan rumusan dan hasil sampel yang diperoleh sebagai berikut:

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

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel yang didapat sebanyak 77 jemaah.

6) Teknik Pengumpulan Data

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan data yang diperlukan adalah teknik pengumpulan data menggunakan angket ini bertujuan untuk mengetahui respon jemaah dengan rentang usia mulai dari 20 tahun sampai dengan 70 tahun. Pengumpulan data angket ini menggunakan bantuan skala likert dengan tujuan dapat mengukur indikator variabel dan dapat dijadikan tolak ukur terhadap instrumen pertanyaan ataupun pernyataan yang diajukan peneliti dan didapatkan informasi melalui responden (Sugiyono, 2013, p. 156). Untuk mengetahui penghitungannya, jawaban responden akan digradasikan dengan nilai sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju, informasi terhadap tanggapan responden mengenai kompetensi pembimbing terhadap kepuasan jemaah dengan penilaian sebagai berikut:

- (1) Sangat Setuju = 5
- (2) Setuju = 4
- (3) Cukup Setuju = 3
- (4) Kurang Setuju = 2
- (5) Tidak Setuju = 1

7) Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam proses penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengolah, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Tahapan analisis data ini dapat memahami pola, hubungan, dan pengaruh antar variabel yang diteliti, sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah diajukan.

Hasil data yang diperoleh dari angket responden jemaah haji KBIHU Pusdai Jawa Barat dianalisis untuk mengetahui pengaruh kompetensi pembimbing ibadah haji terhadap kepuasan jemaah. Proses analisis ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana dengan tujuan menemukan keterlibatan dua variabel yaitu kompetensi pembimbing sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan jemaah sebagai variabel terikat (Y). Sebelum dilakukan analisis utama, data terlebih dahulu diuji validitas, reliabilitas, serta melalui rangkaian uji asumsi klasik seperti normalitas dan linearitas untuk memastikan kelayakan data dalam pengujian. Berikut tahapan yang akan dilalui dalam penelitian ini diantaranya:

(1) Deskriptif Data

Tabulasi data menjadi bagian pertama untuk memulai analisis data dengan menyajikan hasil pengumpulan responden yang disajikan dalam bentuk tabel dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan dianalisis menggunakan Total Capaian Responden TCR. Adapun dalam pengelompokannya akan dibantu menggunakan Microsoft Excel untuk mengelola data mentah menjadi informasi yang dapat dibaca dan dipahami (Sihotang, 2023, p. 129). Sehingga diartikan dalam bentuk presentasi yang dapat diketahui kecenderungan dalam setiap jawaban responden.

(2) Uji validitas dan Reliabilitas

1 Uji Validitas

Uji validitas menjadi prosedur dalam penelitian untuk menentukan kesahihan data. Hal ini menjadi alat ukur data dikatakan valid atau tidak menurut Machfoedz, 2009. Untuk mengetahui validitas data dibutuhkan kuesioner dengan skala likert untuk mengetahui tanggapan jemaah terhadap kompetensi pembimbing yang mempengaruhi kepuasan layanan. Pengukuran ini dibantu dengan software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Dengan memasukan data responden yang telah dikelompokkan dalam tabulasi data.

Langkah selanjutnya yaitu membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka soal atau pernyataan tidak valid sehingga perlu direvisi pada bagiannya (Abdullah et al., 2021, p. 72). Adapun r tabel yang digunakan dengan taraf signifikansi 5%.

2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada aplikasi statistika dengan melihat tabel reliability statistic untuk mengukur konsistensi dari waktu ke waktu. Sehingga dasar pengambilan uji reliabilitas cronbach alpha $> 0,6$ maka dapat dikatakan reliabel menurut Wiratna Sujerweni (2014). Adapun dalam perhitungan rumus sebagai berikut:

(3) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan bahwa model regresi yang dipakai telah memenuhi kriteria standar, sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan valid. Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan model dengan memeriksa beberapa aspek penting seperti uji normalitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi (Purba et al., 2021, p.205)

1 Uji Normalitas

Uji normalitas menjadi bagian dalam memeriksa parameter populasi maka dalam menganalisisnya menggunakan uji normalitas kolmogorov smirnov. hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Adapun dalam dasar pengambilan keputusannya yaitu dapat dilihat dari nilai signifikansi, apabila signifikansi $>$ dari 5% maka disimpulkan nilai residual menyebar normal begitupun sebaliknya. Adapun penggunaannya menggunakan bantuan software SPSS.

2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dalam uji asumsi klasik yang berperan sebagai pemeriksa mengenai ketidaksamaan varian pada model regresi. Sehingga dapat diketahui apakah terjadi heteroskedastisitas yang dapat mempengaruhi hasil analisis regresi bisa menjadi bias atau kurang akurat dalam pengelolaan datanya. Maka uji ini membantu dalam memastikan kesahihan model regresi.

3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara error dengan residual. Asumsi ini di uji pada data yang bersifat time series, biasanya terjadi karena data dipengaruhi data periode sebelumnya. Adapun untuk mengetahui tidak adanya autokorelasi dapat dilihat dari nilai Durbin Watson, tahapan uji data memiliki hubungan serial atau korelasi internal. Adapun untuk pengujiannya dapat menggunakan Ljung-Box test dengan bantuan software SPSS. Penjelasan ini dikutip pada hasil penelitian (Alpaizi, 2023, p. 23).

(4) Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel X sebagai variabel penjelas atau variabel yang independen. Adapun variabel Y merupakan variabel dependen atau terikat, sehingga untuk mengetahui hubungan antar variabel dibutuhkan analisis regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh antara variabel.

(5) Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk menganalisis sejauh mana hubungan antara variabel kompetensi pembimbing (X) dan kepuasan jemaah (Y). Melalui teknik ini, dapat diketahui tingkat keeratan serta arah hubungan antara kedua variabel. Hubungan dapat dikatakan signifikan jika nilai r hitung $>$ dari r tabel serta nilai (Sig.) $<$ 0,05 (Pasaribu et al., 2022, p. 127)

(6) Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada pada rentang 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya, semakin baik pula model dalam menjelaskan hubungan tersebut. (Paramita et al., 2021b, p. 82).

(7) Uji T (Uji Parsial)

Uji t (uji parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Pengujian ini membantu menentukan apakah hipotesis parsial diterima atau ditolak. Kriteria pengujian didasarkan pada dua acuan, yaitu perbandingan nilai t hitung dengan t tabel serta nilai signifikansi. Jika t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $>$ 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima, yang menunjukkan tidak terdapat pengaruh

signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen (Purba et al., 2021, p. 207).

Tahapan terakhir dari analisis data ini adalah memverifikasi hasil uji yang telah dilakukan dengan mengartikan ke dalam hipotesis yang telah diperkirakan. Pada tahap ini, data yang diperoleh dari hasil penelitian ditampilkan dan diinterpretasikan, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kesesuaian antara temuan penelitian dan hipotesis yang diajukan.

