

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu aktivitas keagamaan untuk menunaikan rukun Islam kelima di tanah suci. Di antara semua bangsa, Indonesia mengirim peserta paling banyak. Urusan ini bukan hal ringan karena negara harus memastikan proses pergi dan pulang berjalan tertib. Setiap langkah butuh koordinasi ketat agar jemaah sampai tujuan dengan aman. Semua kewajiban itu dilaksanakan sebagai bagian dari komitmen pada umat (Faqihudin, 2024).

Menurut Ibnu Katsir dalam *Tafsīr al-Qur'ān al-'Azīm*, Jilid 5, penafsiran QS. Al-Hajj ayat 27 menerangkan sebelum turunnya perintah untuk menyeru manusia berhaji;

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: *“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan dengan mengendarai setiap unta yang kurus; mereka datang dari segenap penjuru yang jauh”*.

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, QS. Al-Hajj ayat 27 menjelaskan bahwa Allah memerintahkan Nabi Ibrahim ‘alaihissalam untuk menyeru seluruh manusia agar menunaikan ibadah haji ke Baitullah yang telah dibangunnya, sebagai bentuk penghambaan kepada Allah semata. Ibnu Katsir menafsirkan bahwa seruan ini bersifat universal dan mencakup seluruh umat manusia, dan meskipun secara lahiriah suara Nabi Ibrahim terbatas, Allah sendiri yang akan menyampaikan seruan tersebut sehingga manusia dari berbagai penjuru dunia akan datang memenuhi panggilan itu.

Pandangan tafsir ulama mengatakan tidak lama setelah Ka'bah rampung, kata Ibnu Katsir, Tuhan memberi perintah pada Nabi Ibrahim supaya mengajak semua orang menuju ibadah haji di rumah-Nya. Meski begitu, Ibrahim sempat bertanya dalam hati: bagaimana suaranya bisa didengar oleh tiap manusia dari ujung dunia? Setelah itu, datang keyakinan - tugasmu hanya menyampaikan, sisanya urusan-Ku, demikian firman yang diterimanya. Menurut catatan yang dirujuk Ibnu Katsir, sang nabi naik ke tempat tinggi, entah batu atau puncak bukit, lalu berseru dengan sepuh tenaga. Suara itu ternyata menyebar jauh, tidak cuma terdengar umat masa kini, tetapi juga mereka yang masih dalam bentuk benih.

Tahun demi tahun, jumlah orang yang berangkat haji terus naik. Naiknya angka itu membuat permintaan layanan di Asrama Haji ikut melonjak. Berdasarkan catatan Kementerian Agama RI, kuota jemaah Indonesia untuk haji 2023 tembus lebih dari 221 ribu jiwa. Angka ini menjadi salah satu rekor tertinggi bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi sejak dulu kala. Makin banyak orang lewat sini, tekanan pada tim penyelenggara pun membesar. Setiap embarkasi, tak terkecuali Bekasi, harus mengatur segalanya dengan cermat. Mulai dari menyusun rencana, membagi tugas, memberi arahan, sampai memastikan semua berjalan sesuai aturan. Kalau urusan manajemen diabaikan, risiko pelayanan amburadul bisa muncul. Jemaah bisa merasa tidak nyaman. Keluhan soal tempat atau fasilitas juga rentan bermunculan.

Keunikan topik penelitian ini dapat dilihat dari kenyataan bahwa penelitian mengenai manajemen pelayanan haji seringkali hanya berfokus pada aspek kebijakan makro atau teknis keberangkatan, sementara aspek mikro berupa pengelolaan fasilitas

di asrama haji masih relatif kurang mendapat perhatian. Padahal, pengalaman jemaah sebelum keberangkatan di asrama dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan haji secara keseluruhan. Beberapa penelitian terdahulu memang sudah menyinggung peran manajemen dalam pelayanan haji, tetapi belum banyak yang menekankan pada hubungan empiris antara penerapan fungsi manajemen dan pengelolaan fasilitas di Embarkasi. Misalnya, penelitian Mutia (2019) menekankan pentingnya profesionalisme petugas haji, tetapi tidak secara spesifik mengukur bagaimana fungsi manajemen berdampak pada kualitas fasilitas di asrama. Inilah yang menjadikan penelitian ini relevan sekaligus memiliki kebaruan.

Selain itu, peta persoalan dalam pengelolaan fasilitas haji juga cukup kompleks. Jemaah haji Indonesia terdiri dari beragam karena itu, layanan di lapangan perlu menyesuaikan diri sekaligus menerima semua jenis orang. diberikan harus adaptif dan inklusif. Sebagai contoh, banyak jemaah lanjut usia yang membutuhkan fasilitas ramah lansia, akses kesehatan cepat, serta akomodasi yang nyaman. Namun, beberapa laporan media dan evaluasi tahunan Kementerian Agama masih menemukan keluhan terkait keterbatasan fasilitas, ketidaknyamanan kamar, antrean panjang saat pembagian konsumsi, lemahnya koordinasi petugas (Maimunah, Apsari, and Rachim 2024).

Kondisi ini mengindikasikan bahwa persoalan bukan semata pada ketersediaan fasilitas melainkan juga pada manajemen dalam mengelolanya. Dalam perspektif ilmu manajemen, pengelolaan fasilitas tidak bisa dilepaskan dari sejauh mana fungsi manajemen dijalankan. Fungsi perencanaan, misalnya, menjadi krusial dalam memprediksi kebutuhan fasilitas berdasarkan jumlah jemaah, kondisi demografis, serta

proyeksi permasalahan yang mungkin muncul. Pengorganisasian diperlukan agar pembagian tugas antarpetugas jelas dan terstruktur. Fungsi pengarahan penting untuk memastikan setiap petugas memahami tugasnya dan melayani dengan penuh tanggung jawab. Sementara fungsi pengawasan akan menjamin bahwa standar pelayanan tetap terjaga dan ada mekanisme evaluasi yang berkesinambungan. Penelitian Prihantoro menegaskan bahwa fungsi manajemen yang diterapkan dengan baik mampu meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam lembaga yang menangani Masyarakat. (Inzany et al. 2022).

Dari sisi akademik, keterkaitan penelitian ini dengan kajian ilmu dakwah dan komunikasi juga signifikan. Pelayanan haji bukan hanya soal teknis administrasi, melainkan juga menyangkut komunikasi efektif antara petugas dan jemaah. Jemaah haji sering kali membutuhkan informasi yang jelas, empati dari petugas, serta arahan yang komunikatif agar mereka merasa terlayani dengan baik. Teori komunikasi pelayanan publik menyebutkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan dapat memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan (Irawan et al. 2025). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melihat manajemen dari sisi administratif, tetapi juga mengaitkannya dengan bagaimana komunikasi organisasi berperan dalam meningkatkan pengelolaan.

Alasan akademik lainnya yang menguatkan pentingnya penelitian ini adalah adanya kebutuhan untuk mengisi kesenjangan penelitian yang masih ada. Penelitian tentang pelayanan haji sudah banyak dilakukan, tetapi mayoritas masih bersifat deskriptif atau kualitatif, menekankan pengalaman jemaah tanpa mengukur secara

kuantitatif bagaimana variabel manajemen memengaruhi pengelolaan fasilitas. Pendekatan kuantitatif dipakai untuk menghasilkan data yang bisa dianalisis lewat statistik, menjadikan temuan lebih obyektif soal keterkaitan variabel. Kebutuhan ilmu manajemen publik serta administrasi dakwah turut mendorong cara ini - di mana angka jadi dasar ukur kebijakan atau layanan (Suryana, 2022).

Bisa dibilang, studi ini punya dampak nyata di lapangan. Untuk Kementerian Agama serta pengurus Asrama Haji Embarkasi Bekasi, temuan dari riset tadi bisa dipakai sebagai dasar pertimbangan saat menilai kinerja selama ini memperbaiki penerapan fungsi manajemen. Jika terbukti ada pengaruh signifikan antara fungsi manajemen dan pengelolaan fasilitas, maka peningkatan kualitas pelayanan dapat difokuskan pada aspek manajerial, bukan sekadar menambah fasilitas fisik. Dengan demikian, penelitian ini juga berkontribusi dalam upaya pemerintah meningkatkan kepuasan jemaah haji, yang pada akhirnya berdampak pada citra positif penyelenggaraan haji.

Lebih jauh, dalam kerangka teoretis dakwah kontemporer, pelayanan haji dapat dipandang sebagai bentuk nyata *dakwah bil hal*, yaitu dakwah melalui tindakan dan pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai Islam. Petugas yang bekerja dengan penuh dedikasi, menerapkan manajemen yang baik, dan berkomunikasi dengan jemaah secara santun sesungguhnya sedang melaksanakan dakwah dalam bentuk pelayanan publik. Pentingnya studi ini terasa tidak cuma di dunia manajemen, melainkan juga dalam membangun dakwah yang lebih menyentuh realitas umat saat ini (Rohman, 2023).

Bisa dikatakan, dasar penelitian soal dampak fungsi manajemen pada pengaturan fasilitas jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi cukup kokoh - dilihat dari kenyataan lapangan, sisi unik topiknya, hubungannya dengan ilmu dakwah juga komunikasi, belum lagi nilai penting secara akademik dan realitanya.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, penelitian ini mengambil posisi bahwa persoalan utama dalam pengelolaan fasilitas jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi tidak hanya terletak pada ketersediaan fasilitas secara fisik, tetapi lebih pada bagaimana fungsi manajemen diterapkan secara optimal dalam mengelola fasilitas tersebut. Dengan demikian, penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan pengelolaan fasilitas sangat ditentukan oleh efektivitas penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Penelitian ini juga berpandangan bahwa peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji tidak selalu harus dilakukan melalui penambahan sarana dan prasarana, melainkan dapat dicapai melalui penguatan aspek manajerial yang sistematis dan terukur. Oleh karena itu, penelitian ini secara khusus memfokuskan diri untuk menguji secara empiris pengaruh penerapan fungsi manajemen terhadap pengelolaan fasilitas jamaah haji dengan pendekatan kuantitatif, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan terukur mengenai hubungan kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul penelitian “Pengaruh Penerapan Fungsi Manajemen terhadap Pengelolaan Fasilitas Jamaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.” Diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan terukur mengenai hubungan kedua variabel tersebut.

B. Perumusan Masalah

Bila melihat dasar yang sudah dijelaskan, fokus pertanyaan penelitian ini mengarah ke keterkaitan antara dua hal. Salah satunya soal penerapan fungsi manajemen, disebut sebagai faktor X. Di sisi lain ada pengelolaan fasilitas jemaah haji, menjadi faktor Y. Maka dari itu, rumusan persoalan dalam studi ini dituangkan seperti uraian berikut:

1. Bagaimana tingkat penerapan fungsi manajemen di Asrama Haji Embarkasi Bekasi?
2. Bagaimana tingkat pengelolaan fasilitas jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi?
3. Sejauh mana pengaruh penerapan fungsi manajemen terhadap pengelolaan fasilitas jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Tingkat penerapan fungsi manajemen dalam pengelolaan fasilitas jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
2. Untuk mengetahui tingkat pengelolaan fasilitas jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan fungsi manajemen terhadap pengelolaan fasilitas jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

D. Kegunaan Penelitian

a). Secara Akademis

Diharap hasil studi ini mampu menambah wawasan soal manajemen dakwah, terutama yang berkaitan dengan layanan publik bernuansa agama. Data lapangan tentang

pelaksanaan tugas manajerial turut dibahas bersama dampaknya terhadap pengurusan sarana jemaah haji, membuka ruang pembaruan dalam khasanah teori dakwah plus komunikasi. Tidak hanya itu, temuan di sini bisa dimanfaatkan oleh calon peneliti atau mahasiswa lain saat ingin mendalami cara kerja manajemen dalam penyelenggaraan haji, sekaligus melengkapi bahan bacaan kuantitatif yang belum banyak tersedia di ranah pelayanan keagamaan.

b). Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi Asrama Haji Embarkasi Bekasi sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pengelolaan fasilitas jemaah haji. Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan untuk memperbaiki strategi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan agar pelayanan kepada jemaah semakin optimal. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi Kementerian Agama Republik Indonesia dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu pelayanan haji di tingkat nasional. Lebih jauh, hasil penelitian dapat diaplikasikan pada lembaga pendidikan atau universitas yang memiliki fokus pada pengembangan ilmu dakwah dan komunikasi, sebagai studi kasus nyata tentang penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan umat.

E. Kerangka Pemikiran

a). Teori Manajemen

Tidak cuma soal atur rencana atau urus struktur, manajemen juga melibatkan arah kerja dan pantau hasil - semua demi capai sasaran dengan hemat waktu plus tenaga. Awalnya, gagasan ini muncul lewat pemikiran Henri Fayol yang pecah tugas pimpin jadi empat bagian inti, bentuk dasar yang tetap dipakai sampai sekarang di banyak kelompok kerja.

Belum lama ini, pendekatan mengatur orang mulai memasukkan unsur bicara lancar, bimbing tim, bahkan respon cepat saat situasi eksternal berubah drastis (Widyawan, et al. 2024).

Bisa jadi, hasil sebuah instansi - entah negeri atau pribadi - bergantung pada pelaksanaan tugas pengelolaan yang terus-menerus dilakukan. Bila bicara soal pelayanan publik, manajemen hadir sebagai alat yang membantu agar operasi berjalan lancar sekaligus meningkatkan mutu layanan. Orang atau instansi yang bisa mengelola tugas-tugasnya secara efektif cenderung lebih cepat tanggap saat masyarakat membutuhkan bantuan (Raharjo, 2022).

Pentingnya soal ini muncul saat bicara soal tata kelola di instansi keagamaan - terutama terkait urusan haji. Cara mereka menjalankan fungsi manajemen bisa menjadi cermin sejauh mana layanan yang dirasa jemaah benar-benar bekerja dengan cermat. Pengukuran kemampuan organisasi capai tujuan bergantung pada efisiensi pakai sumber daya. Manajer jadi acuan utama saat menilai perencanaan, pelaksanaan, juga pengawasan strategi yang selaras kebutuhan pemakai layanan. Di ranah riset pelayanan publik, hal ini kerap terhubung langsung dengan mutu layanan. Kepuasan pengguna ikut membentuk gambaran menyeluruh. Indikator kinerja instansi pun menjadi bagian tak terpisahkan dari analisis tersebut (Winardi, 2006). Tidak cuma soal capaian akhir, tapi cara kerja di balik layar turut menentukan arah. Temuan Fauzi (2021) menyebut penilaian terus-menerus itu perlu saat mengamati instansi pemerintah.

Saat bicara fasilitas untuk jemaah haji, ukuran bisa datang dari kesesuaian sarana dengan keperluan mereka. Penggunaan fasilitas yang efektif ikut masuk hitungan,

begitu pula dampak pelayanan pada rasa nyaman dan puas para jamaah. Karena alasan itulah aspek-aspek tadi justru menjadi inti saat menilai mutu pengelolaan ibadah haji.

b). Teori Fasilitas Jamaah Haji

Fasilitas merupakan sarana fisik maupun nonfisik yang disediakan untuk mendukung kelancaran aktivitas tertentu. Dalam penyelenggaraan ibadah haji, fasilitas memiliki peran strategis sebagai penunjang kenyamanan dan ketertiban jamaah. Menurut Kementerian Agama RI (2023), fasilitas haji meliputi akomodasi, transportasi, layanan kesehatan, konsumsi, serta sarana ibadah yang harus memenuhi standar pelayanan minimal. Pengelolaan fasilitas ini menuntut adanya tata kelola yang baik, karena jumlah jamaah yang besar memerlukan koordinasi lintas sektor. Fasilitas yang memadai bukan hanya berfungsi sebagai pendukung teknis, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan dan komitmen pemerintah dalam menjalankan amanah keagamaan. pelayanan haji sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang mereka gunakan, baik di embarkasi maupun selama berada di Tanah Suci. (Rasyid, 2025)

F. Hipotesis Penelitian

- 1) Hipotesis Nol (H_0): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian) terhadap pengelolaan fasilitas jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
- 2) Hipotesis 1 (H_1): Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fungsi perencanaan (*planning*) terhadap pengelolaan fasilitas jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

G. Langkah-langkah Penelitian

a). Lokasi Penelitian

Penelitian berlangsung di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang beralamat di Jl. Kemakmuran No.72, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bekasi, Jawa Barat 17141

b). Paradigma dan Pendekatan

Pendekatan secara kuantitatif digunakan pada penelitian ini, strategi penelitian ini ditekankan pada pengumpulan data yang dapat diukur dengan pendekatan deduktif. Pola pikir angka-angka mendorong eksplorasi masalah sosial lewat ujian konsep yang mencakup elemen-elemen bisa dihitung satu per satu. Informasi sudah dikumpulkan nantinya digerakkan lewat metode hitungan tertentu agar tampil maknanya. Cara berpikir seperti ini digunakan dalam telaahan ini guna memetakan sejauh mana layanan dari UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi berkaitan erat dengan rasa puas para jamaah. Telaah tersebut bermaksud membuka dasar-dasar umum yang sanggup dipakai lintas tema serupa sambil merancang gagasan serta perkiraan sesuai ranah kajian (Silalahi, 2009).

Melihat keterkaitan antara pelaksanaan tugas manajerial dengan layanan fasilitas jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi menjadi fokus utama studi ini. Fakta sosial dipahami lewat pendekatan yang menekankan pada hal-hal konkret bisa dicatat lalu dievaluasi berdasarkan bukti nyata. Dengan cara ini, eksplorasi mampu mencapai ketepatan dalam menyimpulkan bagaimana satu faktor memengaruhi yang lain. Temuan pun tidak hanya masuk akal tetapi juga relevan bila diterapkan pada konteks serupa diluar situasi penelitian (Neuman, 2023).

c). Metode Penelitian

Studi ini memakai cara kuantitatif, tipe asosiatif - artinya ingin melihat hubungan serta dampak dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Angka jadi dasar utama di sini lantaran datanya berbentuk numerik, kemudian dianalisis pakai teknik statistik guna menguji hipotesis yang sudah disusun sebelumnya (Sugiyono, 2019). Dari sisi kerja lapangan, studi ini menelaah bagaimana fungsi manajemen (X) memengaruhi pengaturan fasilitas untuk jemaah haji (Y) di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Ukuran fungsi manajemen dilihat dari perencanaan, struktur organisasi, arahan yang diberikan, juga proses pengendalian. Sementara itu, aspek pengelolaan fasilitas dinilai lewat tersedianya sarana prasarana, mutu layanan, rasa nyaman selama di lokasi, serta akses yang mudah diraih oleh para jemaah. Tidak langsung dikumpulkan, data masuk lewat kuesioner yang dibagikan ke jemaah haji maupun orang terlibat lainnya, memakai skala Likert sebagai acuan utama.

Setelah itu, proses pengolahan dimulai - dengan langkah uji normalitas agar tahu sebaran datanya sesuai atau tidak, dilanjutkan cek linearitas guna melihat apakah hubungan tiap variabel berjalan lurus, lalu ditutup dengan regresi linier sederhana supaya bisa lihat seberapa kuat satu variabel memengaruhi yang lain. Pendekatan dalam studi ini ternyata tak cuma menyebut bentuk riset yang dipakai, melainkan menunjukkan langkah nyata soal pengumpulan data, cara pengukuran, serta proses analisis demi merespons pertanyaan utama.

d). Jenis Data dan Sumber Data

Dua jenis data digunakan pada penelitian ini, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, yang

dikumpulkan secara langsung dari lokasi penelitian di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Secara operasional,

1. data primer digunakan untuk mengukur variabel penelitian, yaitu fungsi manajemen (X) dan pengelolaan fasilitas (Y), berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Data ini kemudian diolah dalam bentuk skor skala Likert dan dianalisis menggunakan uji statistik seperti uji normalitas, linearitas, dan regresi linear sederhana untuk menjawab rumusan masalah penelitian.
2. Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara, seperti dokumen, laporan, arsip, serta literatur yang relevan dengan penelitian .

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan manajemen dan pengelolaan fasilitas haji.

e). Populasi dan Sampel

1. Populasi

Berdasarkan data penyelenggaraan Haji tahun 2024 Embarkasi Jakarta Bekasi melayani sekitar 27000 jemaah haji yang terbagi ke dalam 63 kloter. Jumlah rata rata jemaah haji dalam satu kloter dihitung sebagai berikut

$$\frac{27000}{63}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah jemaah haji per kloter adalah 429 jemaah. Penelitian ini menggunakan kloter 1 sampai kloter 5 sehingga total populasi yang digunakan dalam penelitian Adalah $429 \times 5 = 2145$ jemaah haji.

Dengan demikian populasi penelitian berjumlah 2145 jemaah haji yang berasal dari kloter 1 sampai kloter 5 pada periode awal pemberangkatan Haji tahun 2024 di Embarkasi Jakarta Bekasi.

2. Sampel

Tidak semua orang dalam kelompok besar ikut serta - hanya sebagian yang dipilih menjadi sampel agar bisa mewakili secara keseluruhan. Dalam proses pemilihan, diperhatikan siapa saja yang benar-benar terlibat saat fungsi manajemen diterapkan serta ketika fasilitas jemaah haji dikelola di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Untuk menghitung berapa banyak partisipan yang dibutuhkan, digunakan sebuah formula dari Slovin dengan batas kesalahan lima persen. Begini bentuk matematis dari rumus tersebut

$$n = N$$

$$1 + N e^2$$

Diketahui

$$N = 2145$$

$$e = 1/10$$

Perhitungan

$$n = 2145$$

$$1 + 2145 (0,5)^2$$

$$n = 2145$$

$$1 + 2145 (0,025)$$

$$n = 2145$$

$$1+5,352$$

$$n = 97$$

$$\frac{2145}{6,362} = 337$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 337 responden yang mewakili jemaah haji kloter 1 sampai kloter 5 Embarkasi Jakarta Bekasi tahun 2024.

f). Teknik Pengumpulan Data

Angket (kuesioner) dan dokumentasi digunakan pada penelitian ini untuk mengumpulkan data. Kumpulan pernyataan tertulis digunakan untuk menggali informasi atau data dari individu yang diwawancarai tentang informasi yang menyangkut dengan diri mereka sendiri disebut dengan angket (Arikunto, 2006).

Tabel 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan Instrumen	Skala	Sumber Teori
X Penerapan Fungsi Manajemen Perencanaan <i>Planning</i>		Pihak asrama menyusun perencanaan kebutuhan fasilitas jemaah sebelum musim haji dimulai	Likert 1 sampai 5	Fayol dalam Robbins dan Coulter 2020
		Perencanaan fasilitas jemaah dilakukan berdasarkan jumlah dan karakteristik jemaah	Likert 1 sampai 5	Fayol dalam Robbins dan Coulter 2020
		Pihak asrama menetapkan standar fasilitas yang akan digunakan selama pelayanan jemaah	Likert 1 sampai 5	Fayol dalam Robbins dan Coulter 2020
		Perencanaan fasilitas disusun secara tertulis dan terstruktur	Likert 1 sampai 5	Fayol dalam Robbins dan Coulter 2020

		Perencanaan fasilitas jemaah dievaluasi sebelum pelaksanaan pelayanan	Likert 1 sampai 5	Fayol dalam Robbins dan Coulter 2020
X Penerapan Fungsi Manajemen	Pengorganisasian <i>Organizing</i>	Pembagian tugas petugas pengelola fasilitas jemaah sudah jelas	Likert 1 sampai 5	Hasibuan 2019
		Setiap petugas memahami tanggung jawabnya dalam pengelolaan fasilitas	Likert 1 sampai 5	Hasibuan 2019
		Struktur organisasi pengelolaan fasilitas berjalan dengan baik	Likert 1 sampai 5	Hasibuan 2019
		Koordinasi antarpetugas dalam pengelolaan fasilitas berjalan efektif	Likert 1 sampai 5	Hasibuan 2019
		Tidak terjadi tumpang tindih tugas dalam pengelolaan fasilitas jemaah	Likert 1 sampai 5	Hasibuan 2019
X Penerapan Fungsi Manajemen	Pengarahan <i>Actuating</i>	Pimpinan memberikan arahan yang jelas kepada petugas terkait pelayanan fasilitas	Likert 1 sampai 5	Suryana 2022
		Pimpinan memberikan motivasi kepada petugas dalam melayani jemaah	Likert 1 sampai 5	Suryana 2022
		Petugas memperoleh bimbingan saat mengalami kendala pelayanan	Likert 1 sampai 5	Suryana 2022
		Komunikasi antara pimpinan dan petugas berjalan dengan baik	Likert 1 sampai 5	Suryana 2022

	Arahan pimpinan membantu meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas	Likert 1 sampai 5	Suryana 2022
X Penerapan Fungsi Manajemen Pengawasan <i>Controlling</i>	Manajemen memantau pelaksanaan pelayanan fasilitas secara rutin	Likert 1 sampai 5	Robbins dan Coulter 2020
	Evaluasi kinerja petugas dilakukan selama pelayanan jemaah berlangsung	Likert 1 sampai 5	Robbins dan Coulter 2020
	Temuan selama pengawasan ditindaklanjuti oleh pihak manajemen	Likert 1 sampai 5	Robbins dan Coulter 2020
	Pengawasan membantu mencegah kesalahan dalam pelayanan fasilitas	Likert 1 sampai 5	Robbins dan Coulter 2020
	Hasil pengawasan perbaikan pelayanan fasilitas	Likert 1 sampai 5	Robbins dan Coulter 2020

Variabel Y Pengelolaan Fasilitas Jemaah Haji

Variabel	Indikator Pengelolaan Fasilitas Jemaah Haji	Pernyataan Instrumen	Skala
Y Pengelolaan Fasilitas Jemaah Haji	Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan Jemaah (Kotler, 2019)	Fasilitas asrama sesuai dengan kebutuhan jemaah secara umum	Likert 1 sampai 5
		Fasilitas asrama memadai bagi jemaah lansia	Likert 1 sampai 5
		Fasilitas asrama ramah bagi jemaah disabilitas	Likert 1 sampai 5
		Kondisi fasilitas asrama mendukung kenyamanan jemaah	Likert 1 sampai 5
		Fasilitas asrama dalam kondisi layak pakai	Likert 1 sampai 5

Y Pengelolaan Fasilitas Jemaah Haji	Ketepatan waktu pelayanan dan koordinasi petugas (Kotler, 2019)	Pelayanan fasilitas diberikan sesuai jadwal yang ditetapkan	Likert 1 sampai 5
		Distribusi konsumsi dilakukan tepat waktu	Likert 1 sampai 5
		Pelayanan administrasi berjalan tertib	Likert 1 sampai 5
		Koordinasi antarpetugas berjalan dengan baik	Likert 1 sampai 5
		Keterlambatan pelayanan jarang terjadi	Likert 1 sampai 5
Y Pengelolaan Fasilitas Jemaah Haji	Kepuasan jemaah terhadap fasilitas asrama (Kotler, 2019)	Saya merasa puas dengan kebersihan fasilitas asrama	Likert 1 sampai 5
		Saya merasa nyaman selama menggunakan fasilitas asrama	Likert 1 sampai 5
		Fasilitas asrama memenuhi harapan saya	Likert 1 sampai 5
		Fasilitas asrama mendukung kebutuhan jemaah selama di asrama	Likert 1 sampai 5
		Secara keseluruhan saya puas terhadap fasilitas Asrama Haji Bekasi	Likert 1 sampai 5

Jadi, susunan kuesioner dibuat dari indikator variabel tadi. Uji coba soal dilakukan lebih dulu - untuk lihat apakah pertanyaannya tepat serta stabil hasilnya - sebelum disebar ke lapangan. Data nanti dipakai buat analisis hitungan sederhana plus uji hubungan antar faktor, supaya ketahuan seberapa besar peran manajemen memengaruhi layanan fasilitas jamaah haji di tempat singgah Bekasi. Sistem penilaian pakai skala Likert, bentuk ukuran sikap atau pendapat yang biasa muncul di angket riset. Jawabannya punya rentang dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju, membuat alat ini kerap muncul saat orang mengumpulkan respons publik. Bentuk skalanya seperti ini:

Tabel 2 Skala Likert Penelitian

No	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Tidak Puas	2
4	Sangat Tidak Puas	1

Tabel ini digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap penerapan fungsi manajemen dan pengelolaan fasilitas jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

g). Validitas dan Reliabilitas

Cek soal benar tidaknya data jadi langkah wajib saat menilai informasi dari riset. Formulir yang diisi peserta dalam studi ini jalani dua penilaian: satu buat ukur kesesuaian, satunya lagi buat lihat stabilitas jawaban. Soal-soal didalamnya perlu dicek dulu - apakah betul-betul cocok dengan arah utama penelitiannya. Sebaliknya, bagian kedua lebih fokus pada konsistensi; artinya jika orang sama isi ulang lain waktu, hasilnya tetap mirip. Hasil bisa dipercaya kalau pola tanggapan tak mudah berubah meski kondisinya beda sedikit. Kepercayaan terhadap temuan akhir bergantung juga pada cara pertanyaan dirancang sejak awal. Darma tahun 2021 menyebut proses semacam ini membantu menjaga agar data tidak simpang siur begitu saja.

h). Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data terkait dengan permasalahan dan memvalidasi hasil penelitian menerapkan metode analisis dibawah ini :

1). Uji Prasyarat Analisis Data

A. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas residual adalah teknik yang digunakan untuk mengukur apakah dataset yang dimiliki mengikuti pola distribusi normal atau tidak.. Hal ini melibatkan evaluasi apakah nilai signifikansi melebihi 0,05, dalam hal ini hipotesis alternatif diterima, yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Bila angka signifikansi di bawah 0,05, hipotesis-nol tak diterima - berarti pola datanya menyimpang dari normal (Priyatno 2023).

B. Uji Linieritas

Percobaan ini memakai perangkat lunak SPSS 26.0 untuk sistem operasi Windows sebagai alat bantu analisisnya. Uji yang dipilih adalah uji linearitas dengan batas kebermaknaan sebesar 0,05. Apabila hasil pengujiannya menunjukkan angka lebih besar dari 0,05, bisa diartikan bahwa keterkaitan lurus antar dua peubah cukup relevan. Temuan semacam itu sesuai dengan penjelasan Nugraha pada tahun 2022.

C. Uji Heteroskedastisitas

Pola sebaran titik di grafik bisa bicara banyak soal data. Tidak jarang, orang menilai hubungan antara hasil prediksi dan sisa kesalahan untuk menguji heteroskedastisitas. Terkadang bentuk gelombang muncul - melebar lalu menyusut - yang mengindikasikan masalah penyebaran ragam. Di saat lain, ketiadaan struktur jelas malah menjadi tanda amannya kondisi statistik ini. Titik acak naik turun di atas dan bawah angka nol sumbu vertikal memberi isyarat bahwa semuanya cukup stabil. Bila tak ada arah tertentu dari sebaran itu, asumsi kestabilan varian bisa dipertahankan. (Nugraha 2022)

2) Uji Hipotesis

A. Uji Regresi Linear Sederhana

Bukan soal angka saja, tapi bagaimana layanan di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi dirasakan jemaah. Ternyata, pengaruhnya cukup terasa pada tingkat kepuasan mereka.

Di tengah proses itu, satu hal mengemuka - kualitas pelayanan bukan sekadar prosedur. Hasilnya muncul dari hubungan antara perlakuan dan respons jemaah. Saat semua elemen digabung, gambaran utuh mulai tampak. Persamaannya tidak rumit, namun mencerminkan kenyataan yang ada

- 1) Y = Merupakan nilai prediksi variabel dependen.
- 2) A = Merupakan konstanta.
- 3) B = Merupakan koefisien regresi, mengindikasikan seberapa besar kenaikan
- 4) atau penurunan variabel Y yang dikaitkan dengan variabel X .

X adalah variabel yang berdiri sendiri, menurut Darma tahun dua ribu dua puluh satu

B. Uji T Parsial

Tes T alias Tes Parsial dipakai buat cek seberapa kuat pengaruh satu variabel independen ke dependen secara tersendiri. Langkah ini termasuk menentukan batas kemaknaan, biasanya disepakati di angka 0,05.

Kriteria pengujian:

- 1) Menerima H_0 apabila nilai t hitung melebihi nilai t tabel.

Bilamana angka t hitung ternyata di bawah angka t tabel, maka H_0 tidak diterima.

C. Koefisien Determinasi

Bisa jadi angka ini tunjukkan seberapa besar pengaruh satu faktor ke yang lainnya.

Ukuran itu muncul saat melihat hubungan antara dua hal secara keseluruhan.