

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi salah satu kegiatan berskala besar yang penyelenggaraannya rutin dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia setiap tahun. Dengan jumlah kuota sebesar 221.000 jemaah, menjadikan Indonesia sebagai pengirim Jemaah haji terbanyak di dunia disusul oleh negara Pakistan sebanyak 180.000 dan India sebanyak 175.000 (Chiquitita, 2025). Dengan demikian, berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas Nasional yang melibatkan banyak pihak baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi. Yang bertujuan untuk memberikan Pembinaan, Pelayanan serta Perlindungan kepada Jemaah Haji dan Jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat serta dapat mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, disebutkan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah berasaskan syariat; amanah; keadilan; kemaslahatan; kemanfaatan; keselamatan; keamanan; profesionalitas; transparansi; dan akuntabilitas, yang kemudian pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 ditambahkan asas kehati-hatian; kenyamanan; efektivitas dan efisiensi; ketertiban; keterjangkauan; non-

diskriminasi; keberlanjutan; perlindungan; dan pelayanan. Pada penjelasan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 yang dimaksud dengan “asas profesionalitas” adalah bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan keahlian para pengelolaanya.

Bahwa untuk mendukung keberhasilan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 2025 diperlukan petugas yang memiliki kompetensi dan dedikasi. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan Bimbingan Teknis kepada Petugas Haji. Hal demikian sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pada pasal 61 dijelaskan bahwa PPIH, dan pendukung PPIH diberikan bimbingan teknis sebelum melaksanakan tugasnya yang berguna untuk meningkatkan kompetensi dan dedikasi PPIH dalam menjalankan tugas-tugasnya (PMA RI Nomor 13 Tahun 2021 Penyelenggaraan Haji Reguler, 2021)

Bimbingan Teknis Petugas Haji dirancang untuk pemahaman mendalam mengenai tugas-tugas teknis, prosedur pelayanan, hingga simulasi penanganan masalah dilapangan. Namun demikian, efektivitas dari Bimbingan Teknis tersebut ternyata belum banyak dievaluasi secara ilmiah, khususnya pada aspek peningkatan kompetensi dan kinerja petugas (Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama, 2020) Dalam beberapa tahun terakhir, Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Direktorat

Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh telah melakukan berbagai inovasi, salah satunya dengan memperkuat sistem bimbingan teknis (Bimtek) bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi. Bimtek bertujuan untuk membekali para petugas dengan pengetahuan, keterampilan teknis, serta kesiapan mental yang diperlukan dalam menjalankan tugas dilapangan yang penuh dinamika dan tekanan yang tinggi (Vitiara, 2025). Oleh karena itu, Bimtek ini menjadi sangat penting untuk memastikan setiap petugas mampu menjalankan tugasnya dengan profesionalisme dan integritas tinggi.

Kompleksitas dalam penyelenggaraan Haji tidak terlepas dari beberapa faktor, seperti permasalahan akomodasi, konsumsi, dan transportasi yang menjadi unsur utama yang berkesinambungan antara satu dengan yang lainnya. Pada penelitian ini penulis berfokus pada pelayanan transportasi Haji yang kemudian dipengaruhi oleh pelayanan para petugas haji di bidang transportasi. Yang selanjutnya kepuasan jemaah terhadap layanan transportasi sangat dipengaruhi oleh kinerja para petugas Haji yang sebelumnya diberikan pelatihan pada Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi.

Signifikansi layanan transportasi ini terkonfirmasi secara empiris oleh data resmi Badan Pusat Statistik RI yang menunjukkan bahwa pada penyelenggaraan haji tahun 1446 H/2025 M, Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia menunjukkan angka 88,46% yang meningkat sebesar 0,26 poin dibandingkan tahun 2024. Yang mana data tertinggi di antara seluruh jenis pelayanan haji disumbangkan oleh layanan transportasi Bus Shalawat, yaitu

sebesar 92.15%, diikuti oleh layanan Bus Antarkota sebesar 91,62% (Badan Pusat Statistik RI, 2025). Fakta ini membuktikan bahwa ketika petugas transportasi memiliki kompetensi dan kinerja yang tinggi, dampaknya langsung terasa oleh jemaah dan tercermin dalam indeks kepuasan tertinggi di antara seluruh dimensi layanan haji.

Meskipun Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) tahun 2025 menunjukkan kenaikan angka yang signifikan, pada penyelenggaraan Haji tahun 2025 ini peneliti melihat beberapa perbedaan pada Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi yang diselenggarakan oleh Subdit Bina Petugas Haji Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI dengan penyelenggaraan Bimtek pada tahun tahun sebelumnya.

Pertama, Kuota petugas Haji yang sebelumnya diberikan oleh Pemerintah Arab Saudi yakni 2% (dua persen) sebanyak 4.420 (Empat Ribu Empat Ratus Dua Puluh) dari total kuota jemaah haji Indonesia yang sebanyak 221.000 (Dua Ratus Dua Puluh Satu Ribu), pada tahun 2025 hanya di berikan sebanyak 1% (Satu Persen) dari total kuota Jemaah haji yakni sebanyak 2.210 (Dua Ribu Dua Ratus Sepuluh) kuota petugas haji. Baru kemudian mendekati keberangkatan jemaah, Arab Saudi menerima lobi dari Pemerintah Indonesia untuk memberikan kuota normal petugas haji (Vitiara, 2025).

Tabel 1.1 Data Kuota Petugas Haji Indonesia

Kuota	2019	2022	2023	2024	2025
Kuota Petugas Haji Indonesia	4.200	1.901	4.200	4.421	4.420
Kuota Jemaah Haji Indonesia	221.000	100.051	221.000	241.000	221.000

Sumber: Kasubdit Bina Petugas Haji Kemenag 2025

Data di atas menunjukkan rata-rata kuota petugas haji Indonesia tiap tahunnya berkisar 2% dari total kuota jemaah haji Indonesia. Kedua, waktu pelaksanaan bimbingan teknis Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi yang pada tahun 2023-2024 dilaksanakan selama 10 hari pelatihan, namun pada tahun 2025 mengalami pengurangan hari pelaksanaan bimbingan teknis menjadi 7 hari pelatihan.

Tabel 1.2 Data Durasi Pelaksanaan Bimbingan Teknis

Bimtek PPIH Arab Saudi	2019	2022	2023	2024	2025
Durasi Pelaksanaan	10 Hari	7 Hari	10 Hari	10 Hari	7 Hari
Waktu Pelaksanaan	23 April - 2 Mei 2019	16 - 23 Mei 2022	6 - 16 April 2023	19 - 28 Maret 2024	14 - 20 April 2025

Sumber: Kasubdit Bina Petugas Haji Kemenag 2025

Dari data di atas dapat dilihat bahwa, penyelenggaraan bimbingan teknis PPIH Arab Saudi dari tahun-tahun sebelumnya dilaksanakan selama 10 hari penuh, kecuali pada tahun 2022 yang juga dilaksanakan selama 7 hari dikarenakan kondisi pada tahun itu masih mengalami masa *new normal covid-19*.

Pada akhirnya peneliti melihat adanya kepadatan jadwal pelaksanaan bimbingan teknis PPIH Arab Saudi tahun 2025 yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan keberangkatan jemaah haji Indonesia. Sehingga hal demikian mempengaruhi terhadap waktu pelaksanaan bimbingan teknis PPIH Arab Saudi yang kemudian juga mempengaruhi pada metode pelatihan dalam bimbingan teknis petugas haji. Sementara itu, efektivitas Bimtek dalam meningkatkan kinerja petugas secara ilmiah belum banyak dievaluasi, terlebih dengan adanya penyesuaian durasi.

Kesenjangan antara tuntutan kinerja petugas yang tinggi di sektor transportasi dengan potensi menurunnya efektivitas pembelajaran akibat perubahan format Bimtek menjadi masalah utama yang kemudian perlu diteliti lebih mendalam. Penelitian ini mengambil objek pada petugas haji layanan transportasi yang menjadi layanan krusial dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pada akhirnya penelitian berfungsi untuk mengukur pengaruh bimbingan teknis PPIH Arab Saudi terhadap peningkatan kinerja para petugas haji di lapangan.

Penelitian ini mengambil fokus spesifik pada bimbingan teknis petugas haji khususnya pada sektor layanan transportasi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berbeda dengan penelitian umum sebelumnya, yang hanya berfokus kepada aspek kinerja para petugas haji yang memengaruhi terhadap kepuasan jemaah haji. Akan tetapi penelitian ini lebih mendalami bagaimana bimbingan teknis dari PPIH Arab Saudi secara langsung berpengaruh pada peningkatan kompetensi dan kinerja para petugas haji.

Sehingga diharapkan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Bimbingan Teknis Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi Terhadap Peningkatan Kinerja Petugas Haji Indonesia Pada Layanan Transportasi Tahun 2025”** dapat memberikan rekomendasi evaluasi serta inovasi pada penyelenggaraan bimbingan teknis PPIH Arab Saudi di tahun-tahun mendatang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, penelitian ini berfokus terhadap satu permasalahan pokok, bagaimana pengaruh Bimbingan Teknis Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi terhadap peningkatan kinerja petugas haji Indonesia pada pelayanan transportasi tahun 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh Bimbingan Teknis Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi terhadap peningkatan kinerja petugas haji pada pelayanan transportasi jemaah haji tahun 2025.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi secara akademis maupun secara praktis, yang kemudian dijelaskan sebagai berikut:

1) Kegunaan Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan metode kuantitatif dengan pendekatan studi korelasi dengan objek penelitian pada Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi tahun 2025. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa, akademisi, dan penelitian lainnya.

2) Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi evaluasi serta inovasi bagi penyelenggara Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi kedepan oleh Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia, khususnya untuk Direktorat Bina Petugas Haji, agar penyelenggaraan bimbingan teknis bagi PPIH Arab Saudi kedepan semakin berdampak untuk kinerja-kinerja para petugas haji di tanah suci.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan alur hubungan logis antara pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi dengan peningkatan kinerja mereka, khususnya pada layanan transportasi. Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa pelatihan yang sistematis dan terstruktur melalui Bimtek akan memberikan pembekalan pengetahuan operasional dan keterampilan teknis yang diperlukan petugas untuk menghadapi dinamika lapangan.

Secara garis besar, variable independen dalam penelitian ini Adalah Bimbingan Teknis PPIH (X), sedangkan variable dependennya Adalah Kinerja Petugas Haji (Y), yang di jelaskan sebagai berikut:

2.2.1 Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi

Variable ini nantinya diukur menggunakan *Theory Four-Level Evaluation Model* oleh Donald L. Kickpatrick (1994) dengan dimensi sebagai berikut

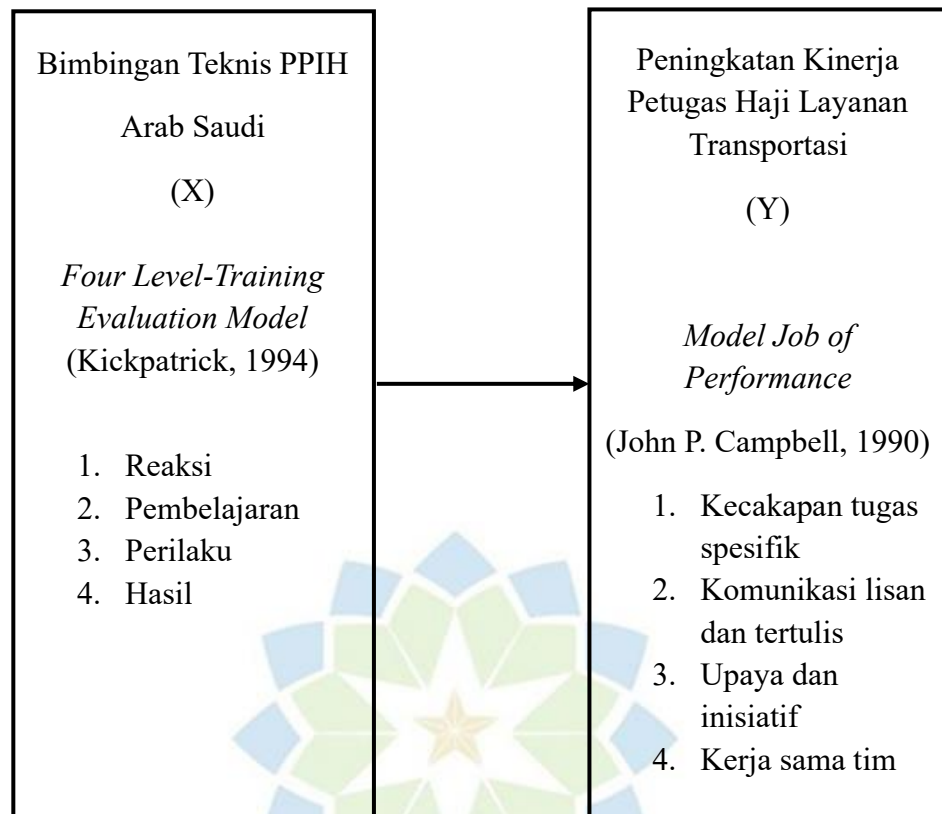
- 1) *Reaction* (Reaksi): mengukur tingkat kepuasan peserta Bimtek terhadap materi, instruktur, dan sarana pelatihan.
- 2) *Learning* (Pembelajaran): mengukur sejauh mana peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja peserta.
- 3) *Behaviour* (Perilaku): mengukur perubahan perilaku kerja nyata setelah mengikuti Bimtek.
- 4) *Results* (Hasil): mengukur dampak nyata oelatihan terhadap efektivitas layanan dan pencapaian tujuan organisasi.

2.2.2 Peningkatan Kinerja Petugas Haji

Variabel (Y) pada penelitian ini nantinya akan diukur menggunakan *Theory Job of Performance* yang dikemukakan oleh John P. Campbell (1990) dengan dimensi sebagai berikut:

- 1) *Job-Specific Task Proficiency*: mengukur kemampuan teknis para petugas haji layanan transportasi dalam tugasnya seperti mengelola bus dan alur perjalanan Jemaah.
- 2) *Written and Oral Communication*: mengukur kemampuan berkoordinasi para petugas serta bagaimana melaporkan situasi dilapangan.
- 3) *Demonstarting Effort*: mengukur kegigihan dan komitmen para petugas haji dalam menjalankan tugasnya walaupun dibawah tekanan.
- 4) *Facilitatin Peer and Team Performance*: mengukur profesionalisme dan kolaborasi antar petugas haji.

Penelitian ini menghubungkan kedua variable tersebut berdasarkan teori pelatihan yang menyatakan bahwa program bimbingan teknis yang dirancang untuk pemhaman dan pembekalan tugas operasional akan berbanding lurus dengan optimalisasi pelaksanann tugas di lapangan.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

2.2.3 Operasional Variabel Penelitian

Tabel 1.3 Matriks Operasional Variabel Independen (X)

Grand Theory	Dimensi	Indikator	Item Pertanyaan
Teori Model Evaluasi Pelatihan Empat Level (<i>Four-Level Training Evaluation Model</i>) Merupakan model kerangka kerja standar untuk mengevaluasi program pelatihan, dengan menyatakan bahwa evaluasi harus dilakukan pada	Level 1: Reaksi (<i>Reaction</i>)	Kepuasan terhadap materi	Materi yang disampaikan dalam Bimtek Relevan dengan tugas saya di layanan transportasi haji
			Materi Bimtek mudah dipahami dan disajikan secara sistematis
			Kedalaman materi yang dibahas sudah memadai untuk

empat level yang berurutan: 1. Reaction: Mengukur bagaimana perasaan peserta terhadap pelatihan (kepuasan) 2. Learning: Mengukur peningkatan pengetahuan, skill, dan sikap peserta. 3. Behavior: Mengukur sejauh mana peserta mengubah perilakunya di tempat kerja setelah pelatihan 4. Results: Mengukur dampak nyata dari pelatihan terhadap tujuan organisasi (seperti efisiensi, produktivitas, penurunan keluhan) <i>Kickpatrick's Model</i>			kebutuhan tugas di lapangan
		Kepuasan terhadap Instruktur/Fasilitator	Instruktur menguasai materi yang disampaikan
			Instruktur mampu menyampaikan materi dengan cara yang menarik dan interaktif
			Instruktur memberikan kesempatan bertanya dan menjawab pertanyaan dengan jelas dan memuaskan
		Kesesuaian waktu dan durasi pembelajaran	Durasi waktu yang dialokasikan untuk setiap sesi bimtek terasa cukup
			Jadwal pelaksanaan pembelajaran bimtek sesuai dan tidak mengganggu konsentrasi saya
			Pembagian waktu antara penyampaian teori dan sesi praktik/simulasi sudah proporsional
	Level 2: Pembelajaran (Learning)	Peningkatan Pengetahuan	Pengetahuan saya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan transportasi meningkat setelah Bimtek
			Saya lebih lebih memahami alur koordinasi dan

Donald L. Kirkpatrick (1994)			pelaporan masalah transportasi setelah mengikuti Bimtek
			Saya memahami regulasi dan kebijakan terbaru terkait layanan transportasi haji di Arab Saudi setelah pelaksanaan bimtek
		Peningkatan Keterampilan	Keterampilan saya dalam manajemen krisis dilapangan seperti menangani bus mogok, Jemaah tersesat meningkat
			Saya merasa lebih terampil dalam berkomunikasi dengan pengemudi dan otoritas lokal
			Keterampilan saya dalam menggunakan alat bantu (seperti peta rute, GPS, atau aplikasi monitoring lainnya) meningkat.
	Level 3: Perilaku <i>(Behavior)</i>	Aplikasi pengetahuan dan Keterampilan	Saya secara konsisten menerapkan SOP layanan transportasi yang diajarkan saat bertugas Saya menggunakan metode komunikasi yang diajarkan dalam Bimtek saat berkoordinasi dengan tim

			Saya menerapkan keterampilan manajemen krisis (seperti penanganan Jemaah tersesat) sesuai prosedur yang diajarkan saat situasi tersebut terjadi
		 Perubahan Sikap Kerja	Saya menjadi lebih proaktif dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan potensi masalah di lapangan
			Saya merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugas setelah mengikuti Bimtek
			Saya menjadi lebih sabar dan solutif dalam menghadapi keluhan Jemaah terkait transportasi
	Level 4: Hasil (Results)	Dampak Pada Efektivitas Layanan	Penerapan materi Bimtek oleh petugas, membantu para jemaah mengetahui hal-hal teknis pada aspek transportasi haji Keluhan Jemaah terkait layanan transportasi haji berkurang setelah saya menerapkan hasil pembelajaran Bimtek

Tabel 1.4 Matriks Operasional Variabel Dedependen (Y)

Grand Theory	Dimensi	Indikator	Item Pertanyaan
Teori Model Kinerja Pekerjaan (<i>Model of Job Performance</i>) Merupakan teori yang mendefinisikan kinerja sebagai perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan organisasi, bukan hasil dari tindakan tersebut. Campbell mengidentifikasi delapan komponen utama kinerja yang bersifat umum di berbagai pekerjaan, meskipun relevansinya bisa berbeda-beda. Model ini membantu memecah konsep “Kinerja” yang luas menjadi komponen-komponen yang lebih spesifik dan terukur. Campbell’s Model of Job Performance	Kecakapan Tugas Spesifik (<i>Job-Specific Task Proficiency</i>)	Penguasaan Prosedur Kerja	Saya mampu melaksanakan semua SOP layanan transportasi (Keberangkatan, kedatangan, pergerakan) dengan benar
			Saya mampu memberikan solusi cepat dan tepat sesuai prosedur saat terjadi masalah teknis di lapangan
			Saya memahami dan mampu menjalankan prosedur darurat (<i>Emergency</i>) sesuai standar yang ditetapkan
		Kualitas Pelayanan	Saya selalu memastikan Jemaah mendapatkan informasi yang akurat mengenai jadwal bus dan rute bus
			saya menjalankan tugas dengan teliti untuk meminimalisir kesalahan dalam layanan transportasi haji
			Saya proaktif memberikan bantuan

John P. Campbell (1990)			kepada Jemaah berkebutuhan khusus (Lansia dan Disabilitas) saat menggunakan layanan transportasi
	 Komunikasi Lisan dan Tertulis <i>(Written and Oral Communication)</i>	Kejelasan komunikasi	Saya mampu memberikan arahan yang jelas dan mudah dimengerti kepada Jemaah dan pengemudi transportasi
			Laporan harian yang saya buat selalu jelas, ringkas dan informatif
			Saya menggunakan Bahasa yang santun dan professional saat berkomunikasi dengan Jemaah, rekan kerja, dan pihak eksternal
		Efektivitas Koordinasi	Saya berkoordinasi dengan rekan kerja dan petugas sektor lain melalui alat komunikasi secara efektif
			Saya berkoordinasi dengan pihak penyelenggara transportasi haji dengan efektif dan terstruktur
			Informasi yang saya sampaikan saat koordinasi selalu

 Upaya dan Inisiatif (<i>Demostarting Effort</i>)			akurat dan tepat waktu (<i>real-time</i>)
	Kegigihan dalam bertugas		Saya menunjukkan usaha maksimal dan tidak mudah menyerah saat menghadapi situasi sulit dalam bertugas
			Saya selalu bekerja dengan professional dalam setiap tugas saya pada kondisi apapun
			Saya tetap focus dan tenang dalam menjalankan tugas meskipun dibawah tekanan (misalnya saat puncak kepadatan Jemaah)
	Inisiatif Kerja		Saya sering mengambil inisiatif untuk melakukan tugas tambahan demi kelancaran layanan
			Saya sering berinisiatif membantu petugas layanan lain ketika sedang mendesak
			Saya aktif memberikan masukan atau saran perbaikan untuk meningkatkan efisiensi layanan transportasi
	Kerjasama Tim	Kolaborasi	Saya aktif membantu rekan kerja yang

	<i>(Facilitating Peer & Team Performance)</i>		mengalami kesulitan tanpa diminta
			Saya selalu berbagi informasi penting dengan anggota tim untuk mendukung kesuksesan Bersama
			Saya berkontribusi aktif dalam diskusi tim untuk memecahkan masalah layanan transportasi bersama
	 Menjaga hubungan baik		Saya mampu menjaga hubungan kerja yang harmonis dan positif dengan seluruh anggota tim kerja pada layanan transportasi haji
			Saya menghargai pendapat rekan kerja meskipun berbeda dengan pendapat saya
			Saya bersikap suportif dan memberikan semangat kepada rekan satu tim saat mereka menghadapi kesulitan

1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, Dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam

bentuk kaliman pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Maka berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 (Hipotesis Nol): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara bimbingan teknis PPIH Arab Saudi terhadap peningkatan kinerja petugas haji Indonesia pada layanan transportasi tahun 2025.
- 2) H_a (Hipotesis Alternatif): Terdapat pengaruh yang signifikan antara bimbingan teknis PPIH Arab Saudi terhadap peningkatan kinerja petugas haji Indonesia pada layanan transportasi tahun 2025.

1.7 Langkah-langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil Lokasi pada Badan *Ad-hoc* Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi terkhusus pada layanan transportasi haji tahun 2025. Kemudian peneliti juga mengambil data pada Sub Direktorat Bina Petugas Haji Direktorat Bina Haji Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI.

Pemilihan Lokasi penelitian ini dipilih karena penyelenggaraan Bimbingan Teknis (Bimtek) badan *Ad-hoc* PPIH Arab Saudi menjadi tanggung jawab Subdit Bina Petugas Haji, kemudian juga dilandaskan pada

pengalaman peneliti yang pernah ikut serta dalam kepanitiaan Bimtek PPIH Arab Saudi tahun 2025 pada program Praktif Profesi Mahasiswa (PPM).

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistic, yaitu paradigma yang meyakini bahwa realitas social dapat diukur, diamati, dan dijelaskan secara objektif melalui data kuantitatif (Sugiyono, 2013). Paradigm aini menekankan bahwa peneliti harus bersikap netral mengandalkan data empiris, serta menggunakan pendekatan statistik untuk menarik Kesimpulan.

Paradigma positivistik adalah suatu pendekatan dalam penelitian ilmiah yang menekankan pada penggunaan metode-metode kuantitatif, observasi empiris, dan pengujian hipotesis secara objektif untuk memperoleh pengetahuan yang dapat diuji dan digeneralisasi. Paradigma ini berlandaskan pada pandangan bahwa realitas bersifat objektif dan tetap, serta dapat dijelaskan melalui hukum-hukum universal yang ditemukan melalui metode ilmiah. Dalam paradigma ini, peneliti dianggap sebagai pihak yang netral dan tidak mempengaruhi objek yang diteliti.

Paradigma positivistik sering digunakan dalam penelitian yang bertujuan mengukur hubungan antar variabel dan menjelaskan fenomena melalui data numerik dan analisis statistik. Penelitian dengan paradigma ini umumnya mengedepankan validitas, reliabilitas, dan replikasi hasil. Dalam penelitian ini, paradigma positivistik digunakan untuk menganalisis

pengaruh Bimtek PPIH Arab Saudi tahun 2025 sebagai Variabel Independen (X) terhadap Peningkatan Kinerja petugas Haji Indonesia pada layanan Transportasi sebagai Variabel Dependen (Y). paradigma ini digunakan karena peneliti ingin mengetahui apakah pelaksanaan Bimtek PPIH Arab Saudi tahun 2025 memberikan dampak peningkatan kinerja petugas haji Indonesia khususnya pada layanan transportasi, yang diukur secara statistik, bukan sekedar deskripsi naratif atau pendapat subjektif.

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal yang bertujuan untuk menemukan dan menguji hubungan sebab-akibat antara dua variable atau lebih (Sugiyono, 2019). Penelitian ini mengukur seberapa besar pengaruh variable independen terhadap variable dependen untuk menguji hipotesis secara statistik.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kuantitatif tentang korelasi dari pelaksanaan Pelatihan Bimtek PPIH Arab Saudi, apakah terdapat peningkatan kinerja terhadap petugas haji Indonesia atau tidak. Oleh karena itu, metode kuantitatif dianggap tepat karena bersifat objektif dan terukur, serta bertujuan untuk membandingkan secara statistik apakah terdapat hasil signifikan terhadap Variabel Dependen (Y).

1.7.4 Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yakni data yang berbentuk angka atau data statistik. Kemudian data pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, yakni para Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi pada layanan transportasi tahun 2025. Data tersebut kemudian diolah secara statistik untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh bimbingan teknis terhadap kinerja petugas

2) Sumber Data

Data yang diperoleh berasal dari sumber yang telah dipilih sebagai penelitian untuk dijadikan bahan pengolahan data, yaitu dengan menggunakan data primer dan sekunder:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui media perantara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui jawaban kuesioner yang diberikan kepada para petugas haji layanan transportasi tahun 2025 sebagai responden terkait butir-butir pertanyaan mengenai pelaksanaan bimbingan teknis dan capaian kinerja mereka di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau dokumen yang sudah ada. Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari modul dan kurikulum bimbingan teknis PPIH Arab Saudi serta regulasi dari Kementerian Agama RI mengenai penyelenggaraan Bimtek tahun 2025.

1.7.5 Populasi dan Sampel

Menurut Polit dan Beck (2010) dalam Goa pada bukunya Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Goa, 2022), populasi adalah keseluruhan unit yang karakteristiknya diamati dan dianalisis oleh peneliti. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas haji PPIH Arab Saudi layanan Transportasi tahun 2025. Jumlah populasi dalam penelitian adalah 175 orang sebagai petugas haji layanan transportasi.

Sampel merupakan sebagian elemen dari populasi yang diambil dalam jumlah tertentu, sehingga penelitian terhadap sampel tersebut memungkinkan peneliti untuk menggeneralisasikan karakteristiknya pada seluruh populasi.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh petugas haji layanan transportasi yang mengikuti pelatihan Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi Terintegrasi yang berjumlah 175 orang. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti menerapkan rumus Slovin sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono. Penggunaan rumus Slovin

dianggap tepat karena perhitungannya sederhana, namun mampu menghasilkan jumlah sampel yang representatif, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik.

$$\text{Rumus Slovin} = n = \frac{N}{1+N(e)}$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel/jumlah responden
- N = jumlah populasi
- e = batas toleransi kesalahan pengambilan sampel =

5%

Diketahui

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

$$n = \frac{175}{1+175(0,05)^2}$$

$$n = \frac{175}{1+175(0,0025)^2}$$

$$n = \frac{175}{1+0,4325}$$

$$n = \frac{175}{1,4325}$$

$$n = 121,74$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 122 responden. Jumlah ini dianggap memadai untuk mewakili keseluruhan populasi yang berjumlah 175 orang, dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 5%.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan tujuan penelitian kuantitatif yang ingin menghasilkan generalisasi hasil penelitian, oleh karena itu diperlukan teknik yang tepat sehingga dihasilkan data yang dapat diolah secara numerik. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini akan melalui kuesioner dan studi pustaka.

1) Kuesioner

Setelah menentukan populasi dan sampel penelitian, langkah berikutnya adalah menjelaskan teknik pengumpulan data yang digunakan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin yang dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel-variabel penelitian. Kuesioner sebagai instrumen penelitian berisi sejumlah pertanyaan yang disusun secara sistematis. Berdasarkan formatnya, kuesioner dapat berbentuk pertanyaan terbuka, tertutup, atau kombinasi keduanya. Penelitian ini menggunakan format pertanyaan tertutup karena jawabannya telah ditentukan atau dibatasi, sehingga memudahkan responden dalam memberikan jawaban sekaligus mempermudah peneliti dalam melakukan analisis kuantitatif atau pengolahan data statistik (Pratiwi & Reski, 2022)

Setiap butir pertanyaan pada kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Penggunaan skala Likert berfungsi untuk mengubah variabel

konseptual menjadi indikator yang terukur, sehingga memungkinkan peneliti melakukan pengujian hipotesis secara lebih objektif.

Pada tahap pelaksanaan, peneliti memanfaatkan daftar nomor telepon peserta Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi sebagai basis pengumpulan data. Para peserta kemudian akan dihubungi untuk menanyakan kesediaan mereka dalam mengisi kuesioner yang telah disiapkan. Responden yang bersedia mengisi kuesioner dijadikan sumber data utama dalam penelitian ini. Dengan demikian, data penelitian secara keseluruhan diperoleh dari 121 orang petugas haji layanan transportasi yang mengikuti Bimtek PPIH Arab Saudi, yang ditetapkan sebagai sampel berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin.

2) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan kegiatan pengkajian berbagai bahan referensi seperti buku, jurnal, artikel, dan penelitian sebelumnya untuk membangun landasan teoritis dan mendapatkan informasi yang mendukung permasalahan yang sedang diteliti (Amruddin, 2022).

1.6.1 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah proses pengolahan data yang telah dikumpulkan dari responden di lapangan atau dari referensi lain yang terpercaya. Adapun teknis analisis data pada penelitian ini sebagai berikut:

1) Uji Instrumen Instrumen

a) Uji Validitas

Menurut Letor (Letor. Y. M. K, 2022) validitas merupakan aspek fundamental yang memastikan ketepatan sebuah alat ukur untuk fenomena spesifik yang diteliti, mengingat suatu instrumen bisa valid dalam satu konteks namun tidak di konteks lain.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, validitas diuji dengan menggunakan nilai *Pearson Correlation* dan nilai *Significant* pada *software SPSS (Statistikal Product and Service Solutions)*. Instrumen dikatakan valid apabila memiliki nilai r -hitung (hasil korelasi antara skor item dengan skor total) $> r$ -tabel (jumlah sampel yang digunakan (n) dengan menghitung nilai *Degree of Freedom* $df = n - 2$ dan memilih taraf signifikansi yang sesuai) atau nilai *Sig* yang dihasilkan dari *output SPSS* $< 0,05$.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian bebas dari bias dan dapat dipercaya. Menurut Ghazali, uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi kuesioner yang mencerminkan indikator dari suatu variable (Ghozali, 2016). Kuesioner dianggap reliabel jika respon yang telah diberikan oleh responden stabil atau konsisten dari waktu

ke waktu. Sebuah variable dinyatakan reliabel jika memenuhi kriteria berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 maka data tersebut dianggap reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka data tersebut dianggap tidak reliabel

2) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas mengevaluasi apakah variabel terikat dan bebas dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Metode yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menguji normalitas pada sampel yang jumlahnya banyak (>100). Berdasarkan pengujian *National Institute of Standards and Technology*, uji Kolmogorov-Smirnov cocok untuk ukuran data 20 - 1000, yang apabila hasil pengujian menghasilkan nilai signifikansi (*sig*) melebihi 0,05 maka data dianggap berdistribusi normal.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual atau variable pengganggu dalam model regresi memiliki distribusi normal. Residual yang berdistribusi normal memiliki pola sebaran yang simetris dan independent, dengan nilai eror berkisar rata-rata nol. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Non-Parametric One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

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

- a. Jika p-value kurang dari atau sama dengan 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Jika p-value lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas inilah yang menentukan model analisis statistic yang diunakan dalam penelitian ini. Apabila nilai Sig. menunjukkan data berdisdribusi normal, maka pengujian dilanjutkan dengan model statistic parametrik. Sebaliknya, apabila nilai sig. menunjukkan data tidak berdistribusi normal, maka langkah yang digunakan adalah menggunakan model statistika non-parametrik.

b) Uji Non-Parametrik

Uji non-parametrik merupakan teknik analisis statistik yang digunakan ketika data penelitian tidak memenuhi asumsi distribusi normal, atau ketika skala pengukuran bersifat ordinal maupun nominal, dan juga tidak mensyaratkan pemenuhan asumsi-asumsi tertentu mengenai bentuk sebaran atau distribusi data dalam populasi yang diteliti.

Siegel dan Castellan (Siegel & Castellan, 1988) mendefinisikan uji-uji non-parametrik sebagai prosedur pengujian yang tidak menetapkan asumsi apapun mengenai distribusi populasi dari mana sampel diambil, sehingga kategori metodei ini sering pula disebut pengujian bebas-distribusi. Sugiono juga mendefinisikan

statistik non-parametrik sebagai teknik statistic yang tidak menuntut terpenuhinya banyak asumsi, khususnya asumsi mengenai distribusi data yang biasanya mensyaratkan distribusi normal (Sugiono, 2013).

Dalam penelitian ini, penggunaan statistik non-parametrik dilandasi oleh dua kondisi yang secara metodologis mengharuskan pilihan ini. Pertama, data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner berskala likert yang menghasilkan data berskala ordinal, sehingga secara konseptual lebih tepat dianalisis dengan metode non-parametrik. Kedua, apabila hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* menghasilkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal dan pengujian wajib dilanjutkan menggunakan model statistik non-parametrik (Ghozali, 2016).

c) Uji Korelasi *Rank Spearman*

Uji korelasi rank spearman dikembangkan oleh Charles Spearman (1904) sebagai ukuran keeratan hubungan antara dua variabel yang datanya berskala ordinal atau tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji ini bekerja dengan mengubah data menjadi peringkat (*Rank*), bukan menggunakan nilai aktualnya. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa korelasi Spearman digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif apabila masing-masing variabel yang dihubungkan

berbentuk ordinal. Uji ini merupakan padanan non-parametrik dari Korelasi Pearson (*Product Moment*) yang bersifat parametrik.

Adapun kriteria pengambilan Keputusan Uji Korelasi Rank Spearman adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) lebih kecil dari 0.05 maka terdapat hubungan yang signifikan antarvariabel.
- b. Apabila nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) lebih besar dari 0.05 maka tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Arah hubungan ditunjukkan oleh tanda koefisien, yaitu positif untuk hubungan searah dan negative untuk hubungan berlawanan arah. Sementara itu, tingkat kekuatan hubungan diinterpretasikan berdasarkan pedoman pada tabel berikut:

Tabel 1.5 Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

3) Uji Regresi Ordinal

Karena penelitian ini bertujuan mengukur pengaruh, bukan sekedar hubungan, dan variabel terikatnya berskala ordinal serta tidak berdistribusi normal, maka analisis dilanjutkan menggunakan Analisis Regresi Ordinal. Menurut Ghozali (2018), regresi ordinal digunakan ketika variabel dependen berbentuk kategori bertingkat (ordinal), sedangkan variabel independennya dapat berupa kategori maupun kontinu.

Model ini dikembangkan oleh McCullagh (1980) melalui model logit kumulatif (*Proportional Odds Model*), dan menurut Agresti (2010) merupakan pendekatan yang paling umum digunakan untuk data respons ordinal. Pada perangkat lunak SPSS, regresi ordinal dijalankan melalui prosedur dengan fungsi penghubung (*Link Function*) logit.

a) Uji Kelayakan Model/Uji Simultan (*Model Fitting Information*)

Uji kelayakan model regresi ini diinterpretasikan melalui tabel *model fitting information*, yang secara fungsional bertindak sebagai uji simultan global yang ekuivalen dengan Uji F pada statistik parametrik. Tabel ini membandingkan indeks deviansi model dasar tanpa melibatkan variabel predictor murni (*Intercept Only*) dengan model akhir yang telah menginklusi variabel independent (*Final*).

Parameter Keputusan diambil berdasarkan reduksi nilai $-2 \text{ Log Likelihood}$ yang ditransformasikan menjadi distribusi statistik *Chi-Square*. Aturan pengambilan Keputusan menetapkan bahwa apabila nilai probabilitas signifikansi (*Sig.*) pada baris final

menunjukkan angka dibawah 0.05, model dinyatakan layak (*Fit*) secara statistik.

Hal demikian menandakan bahwa penambahan variabel independen ke dalam struktur persamaan secara signifikan meningkatkan kemampuan model dalam memprediksi variasi tingkat kategori variabel dependen dibandingkan sekadar menggunakan nilai intersep rata-rata. Konstruksi metodologis ini bersandar pada teori pemodelan kategori logistik kumulatif dalam buku *Analysis of Ordinal Categorical Data* (Agresti, 2010), serta didukung juga oleh Ghozali (2016) yang menggarisbawahi pentingnya uji perubahan nilai *loglikelihood* untuk membuktikan kontribusi signifikansi dari variabel predictor.

b) Uji Kesesuaian Model (*Goodness-of-Fit*)

Uji kesesuaian model diinterpretasikan melalui analisis tabel *Goodness-of-Fit*, yang memiliki karakteristik pembacaan statistik yang berlawanan dengan uji signifikansi pada umumnya. Pengujian ini dirancang untuk menilai secara spesifik apakah probabilitas model yang diestimasi oleh algoritma regresi memiliki kesesuaian yang presisi atau tidak berbeda nyata dengan sebaran data empiris yang diobservasi secara langsung di lapangan.

Statistika uji yang digunakan dalam matriks ini didasarkan pada penghitungan kuadrat deviasi melalui metode *Pearson* dan *Deviance*. Prinsip pengambilan Keputusan dalam uji ini

mengharuskan peneliti untuk menerima hipotesis nol, yang ditandai dengan perolehan nilai signifikansi (*Sig.*) yang harus lebih besar dari taraf kesalahan 0.05. apabila nilai signifikansi melampaui batas tersebut, model regresi secara empiris dinyatakan valid, akurat, dan tidak memiliki perbedaan signifikan dengan data riil observasi.

Konsep pengujian keselarasan model ini didasarkan pada postulat teoretis Hosmer dan Lemeshow (2000) mengenai uji kesesuaian logistik kualitatif, serta diperkuat oleh Norusis (2012) dalam panduan komputasi SPSS yang menyatakan bahwa nilai signifikansi *Goodness-of-Fit* yang tinggi mengonfirmasi kekuatan model dalam mereplikasi struktur data aktual.

c) Uji Koefisien Determinasi (*Pseudo R-Square*)

Uji *Pseudo R-Square* mengemban fungsi substitusi dari uji koefisien determinasi (R^2) pada uji statistik parametrik. Mengingat model regresi ordinal diestimasi menggunakan metode *Maximum Likelihood* dan bukan *Ordinary Least Squares* (OLS), nilai R-kuadrat murni tidak dapat dihitung, sehingga digunakan pendekatan nilai pseudo. Di antara beberapa metrik yang disajikan, koefisien *Nagelkerke* menjadi standar utama yang paling sering dirujuk dalam laporan akademik, karena rumusnya telah dimodifikasi secara matematis untuk memastikan rentang nilai skalanya berkisar secara sempurna dari angka 0 hingga 1 (atau 0% sampai 100%).

Nilai *Nagelkerke* dihitung dengan mengoreksi batas maksimum dari formula dasar *Cox and Snell* berdasarkan proporsi nilai log-likelihood model. Pengambilan keputusan didasarkan pada besaran persentase yang dihasilkan; semakin mendekati angka satu, semakin besar proporsi varians variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh intervensi variabel independen di dalam model. Perspektif teoretis mengenai pengkondisian nilai determinasi semu ini merujuk pada artikel monumental Nagelkerke (1991) dalam jurnal *Biometrika* mengenai standarisasi koefisien determinasi model logistik, serta McFadden (1974) yang memelopori evaluasi kekuatan prediktif pada model perilaku berbasis pilihan kualitatif.

4) Uji Hipotesis

Parameter Estimates

Tabel *Parameter Estimates* menjadi puncak dari keseluruhan analisis sebab-akibat dalam regresi ordinal. Tabel ini secara fungsional mengambil alih kedudukan Uji T pada regresi linear untuk mengidentifikasi keberartian pengaruh secara spesifik dari variabel independen terhadap probabilitas kumulatif kategori variabel dependen.

Komponen pengukuran dalam tabel ini dibagi menjadi kelompok *Threshold* yang mencerminkan titik potong intersep antar-kategori respons, serta kelompok *Location* yang memuat koefisien regresi prediktor. Pengujian signifikansi pengaruh pada baris *Location* didasarkan pada perhitungan statistik *Wald*, yang rumusnya

diformulasikan dari kuadrat hasil pembagian antara nilai koefisien estimasi parameter dengan kesalahan standarnya.

Kriteria pengambilan Keputusan dijalankan melalui dua indikator utama:

- a. Apabila nilai signifikansi (*Sig.*) pada baris variabel independent berada dibawah $\alpha = 0,05$, maka hipotesis alternatif (H_a) secara resmi diterima, yang membuktikan bahwa variabel independent memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial.
- b. Arah pengaruh diidentifikasi melalui symbol matematis pada kolom *Estimate*; nilai koefisien bernilai positif maka menunjukkan hubungan yang searag, Dimana peningkatan intensitas variabel independent akan secara linier meningkatkan probabilitas petugas untuk berada pada kategori performa atau respons yang lebih tinggi.

Teori estimasi parameter regresi ini berlandaskan pada karya Tarling (2009) mengenai analisis data kuantitatif sosial, serta dikukuhkan oleh Agresti (2010) sebagai kaidah baku penarikan kesimpulan kausalitas pada data kategorikal menurut (Tarling, 2009).