

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Haji dan umrah adalah dua bentuk ibadah yang menempati posisi sangat istimewa dalam Islam, keduanya dijalankan dengan mendatangi Tanah Suci Makkah dan Madinah sebagai wujud ketundukan seorang hamba sekaligus ikhtiar untuk semakin dekat kepada Allah SWT. Sebagai rukun Islam yang kelima, haji wajib ditunaikan minimal satu kali sepanjang hidup bagi setiap muslim yang telah memenuhi syarat, baik dari sisi kesehatan jasmani dan rohani maupun kecukupan materi. Sementara itu, umrah berstatus *sunnah muakkadah*, yakni ibadah yang sangat dianjurkan namun tidak diwajibkan, dengan kelebihan dapat dikerjakan kapan pun tanpa terikat waktu tertentu dalam setahun. Kedua ibadah tersebut menjadi dambaan umat Islam karena mengandung nilai spiritual yang tinggi serta memberikan pengalaman religius yang mendalam. Kewajiban menunaikan ibadah haji telah ditegaskan dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran (3:97).

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (Kemenag RI, 2012).

Kedua ibadah ini tidak hanya merupakan bentuk ketaatan kepada Allah SWT, tetapi juga mewujudkan kemanusiaan dan solidaritas antarumat Islam dari berbagai penjuru dunia. Pelaksanaan ibadah haji memiliki karakteristik yang sangat mengikat dalam hal waktu, di mana rangkaian ritualnya tidak dapat dikerjakan di sembarang bulan dan secara eksklusif hanya diselenggarakan pada bulan Dzulhijjah

sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Sementara itu, Berbeda dengan haji, pelaksanaan ibadah umrah sama sekali tidak dibatasi oleh momentum bulan-bulan tertentu. Hal ini memberikan keleluasaan bagi para jemaah untuk merencanakan dan menunaikan ibadah tersebut kapan saja mereka siap di sepanjang tahun. Dalam praktiknya, pelaksanaan kedua ibadah ini membutuhkan pengelolaan layanan yang profesional agar tujuan ibadah dapat tercapai secara optimal, baik dari aspek spiritualitas maupun kenyamanan fisik jemaah (Azra, 2017; Rahman, 2020).

Dalam konteks keseluruhan, ibadah haji dan umrah menarik jutaan umat Islam setiap tahunnya dengan kompleksitas manajemen yang terus meningkat seiring pertumbuhan jumlah jemaah. Sebagai wilayah dengan komunitas muslim terbesar secara global, Indonesia bertindak sebagai salah satu penyumbang jemaah terbesar, dengan kuota haji reguler tahun 2023 mencapai sekitar 221.000 orang. Adapun jemaah umrah pascapandemi COVID-19 diperkirakan menembus angka 1,5 juta orang per tahun (Kemenag RI, 2023). Antusiasme besar ini mencerminkan tingginya kebutuhan umat Islam Indonesia untuk menunaikan ibadah ke tanah suci, sekaligus menuntut pengelolaan layanan yang semakin berkualitas.

Pemerintah Indonesia secara berkala mengevaluasi tingkat kepuasan penyelenggaraan haji melalui Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI). Indeks ini menggambarkan kesesuaian layanan dengan tingkat kepentingan dan harapan jemaah selama berada di Arab Saudi. Sejak pengukuran pertama dilakukan pada tahun 2010, IKJHI mengalami peningkatan yang positif. Pada tahun 1446 H/2025 M, nilai IKJHI mencapai 88,46 atau meningkat 0,26 poin dibandingkan tahun sebelumnya, sehingga pelayanan penyelenggaraan haji Indonesia

dikategorikan sangat memuaskan (Badan Pusat Statistik, 2025). Demikian pula untuk ibadah umrah, kepuasan jemaah menjadi tolak ukur yang signifikan bagi lembaga penyelenggara dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Meskipun kepuasan secara keseluruhan menunjukkan peningkatan, tantangan dalam menjaga kenyamanan jemaah haji maupun umrah tetap signifikan. Fasilitas seperti penginapan, transportasi, ruang ibadah, dan layanan kesehatan menjadi elemen kunci yang memengaruhi kekhusyukan dan kenyamanan ibadah. Sejumlah keluhan yang sering muncul dari jemaah antara lain meliputi ruang penginapan yang sempit, lokasi akomodasi yang jauh dari Masjidil Haram, serta minimnya fasilitas pendukung olongan jemaah yang membutuhkan bantuan khusus, seperti kaum lansia dan penyandang disabilitas (Kemenag RI, 2024). Hal ini memperlihatkan bahwa keberadaan fasilitas fisik memegang peranan krusial dalam menentukan bagaimana kualitas pelayanan itu dipersepsikan oleh jemaah.

Landasan teoritis yang mendasari temuan ini merujuk pada konsep *Service Quality Theory*. Teori kualitas pelayanan tersebut merupakan gagasan fundamental yang dirumuskan oleh Parasuraman bersama koleganya, Zeithaml dan Berry (1988), yang menempatkan *tangible* termasuk fasilitas fisik sebagai salah satu dimensi utama kualitas layanan. Selain itu, Bitner (1992) melalui konsep *servicescape* menjelaskan bahwa lingkungan fisik layanan, seperti kondisi bangunan, tata ruang, kenyamanan, dan kebersihan, dapat memengaruhi respons emosional pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan. Widodo (2020) juga menegaskan bahwa keberadaan fasilitas yang layak dan

berfungsi dengan baik akan menumbuhkan kepercayaan publik dan mendorong terciptanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik yang disediakan.

Kepuasan jemaah haji dan umrah terbentuk dari proses penilaian terhadap kesesuaian antara harapan awal jemaah dengan kualitas layanan yang diterima selama pelaksanaan ibadah. Kepuasan pada dasarnya lahir dari titik temu yang seimbang antara ekspektasi awal dan kenyataan pelayanan yang diterima. Menjelaskan fenomena ini, Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan wujud emosional yang dirasakan seseorang sewaktu mereka mengomparasikan performa riil suatu produk atau jasa dengan harapan mereka sendiri. Menariknya, dalam ekosistem ibadah haji dan umrah, tolok ukur kepuasan ini berkembang lebih dalam tidak sekadar berhenti pada kecocokan fasilitas pelayanan semata, melainkan juga terpancar dari munculnya hasrat kuat para jemaah untuk kembali menunaikan ibadah di masa mendatang. kembali dan kesediaan jemaah untuk merekomendasikan lembaga penyelenggara kepada orang lain.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam membantu jemaah mempersiapkan dan menjalankan ibadah haji maupun umrah terlaksana secara disiplin dan memenuhi aspek legalitas spiritual (syariat). KBIHU bertanggung jawab memberikan pembinaan manasik, informasi teknis perjalanan, serta pendampingan selama proses pelaksanaan ibadah. Dengan demikian, kualitas fasilitas dan layanan yang disediakan oleh KBIHU baik untuk jemaah haji maupun umrah berpengaruh

langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan jemaah dalam menunaikan ibadah mereka.

\Namun, tidak semua KBIHU mampu menyediakan fasilitas layanan yang memadai. Permasalahan umum yang dihadapi antara lain meliputi belum tersedianya kantor layanan tetap, kurangnya sarana ibadah, keterbatasan akomodasi, serta minimnya layanan pendukung seperti transportasi, kesehatan, dan komunikasi (Kemenag RI, 2024). Keterbatasan ini berpotensi menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan jemaah, terutama apabila ekspektasi mereka terhadap layanan baik untuk haji maupun umrah tidak terpenuhi (Kotler & Armstrong, 2012, dalam Tri, 2010).

Kondisi tersebut juga dialami oleh KBIHU Al-Hudaebiyah, sebuah lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah yang beroperasi dengan keterbatasan fasilitas fisik. Hingga saat ini, lembaga tersebut belum memiliki kantor layanan tetap, kegiatan layanan seperti pendaftaran, konsultasi, maupun bimbingan manasik masih dilaksanakan secara berpindah-pindah dan belum terpusat dalam satu lokasi permanen. Selain itu, keterbatasan dalam penyediaan akomodasi, akses transportasi, serta fasilitas ibadah yang representatif turut menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola lembaga, baik untuk jemaah haji maupun umrah.

Meskipun menghadapi berbagai keterbatasan, minat masyarakat untuk bergabung dengan KBIHU Al-Hudaebiyah yang menunjukkan tren pertumbuhan positif di setiap periodenya. Jika merujuk pada catatan dokumentasi internal yang dimiliki oleh pihak manajemen KBIHU Al-Hudaebiyah, sebagian besar calon jemaah yang mendaftar merupakan hasil rekomendasi dari jemaah yang

sebelumnya telah mengikuti program bimbingan di KBIHU Al-Hudaebiyah. Kondisi ini membuktikan bahwa instansi tersebut telah berhasil membangun kredibilitas yang kuat, sehingga masyarakat tidak ragu untuk menaruh ekspektasi dan kepercayaan yang besar terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Kondisi ini menunjukkan adanya fenomena gap penelitian. Secara teoritis, fasilitas merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun, pada KBIHU Al-Hudaebiyah ditemukan kondisi bahwa fasilitas fisik yang tersedia masih terbatas, sementara jumlah jemaah terus meningkat dari tahun ke tahun dan sebagian besar pendaftar berasal dari rekomendasi jemaah sebelumnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan jemaah tetap terjaga meskipun fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya optimal. Data perkembangan jumlah jemaah di KBIHU Al-Hudaebiyah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Jemaah Haji dan Umrah di KBIHU Al-Hudaebiyah

No	Tahun	Jumlah Jemaah
1.	2022	143
2.	2023	151
3.	2024	153
4.	2025	163

Sumber: Observasi di KBIHU Al-Hudaebiyah Tahun 2025

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan peningkatan jumlah jemaah yang konsisten setiap tahunnya, dari 143 jemaah pada tahun 2022 menjadi 163 jemaah pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan jemaah tidak sepenuhnya bergantung pada kelengkapan fasilitas, melainkan juga pada faktor lain seperti kualitas pelayanan dan kepercayaan. Kondisi ini menjadi titik awal untuk meneliti

bagaimana fasilitas memengaruhi kepuasan jemaah di KBIHU Al-Hudaebiyah, di mana lembaga ini mampu mempertahankan loyalitas meskipun dengan sumber daya terbatas.

Kajian terdahulu yang dinilai representatif dengan fokus ini diteliti oleh Gustari dan Angraini (2024) yang meneliti Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri. Berdasarkan hasil penelitian, variabel fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah umrah, yang berarti fasilitas mampu meningkatkan persepsi kenyamanan dan pengalaman jemaah terhadap layanan umrah. Temuan ini memperkuat bahwa dimensi infrastruktur dan kemudahan sarana merupakan salah satu determinan utama yang secara signifikan memengaruhi pembentukan persepsi kepuasan konsumen, baik pada layanan haji maupun umrah. Namun demikian, penelitian tersebut dilakukan pada biro perjalanan dengan fasilitas yang relatif lengkap, sehingga belum mencerminkan kondisi lembaga yang beroperasi dengan keterbatasan sumber daya seperti KBIHU Al-Hudaebiyah.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada objek dan kondisi penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Jika penelitian terdahulu dilakukan pada biro perjalanan umrah yang memiliki fasilitas relatif lengkap, penelitian ini dilakukan pada KBIHU Al-Hudaebiyah yang memiliki keterbatasan fasilitas fisik namun tetap mengalami peningkatan jumlah jemaah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah pada lembaga bimbingan ibadah yang memiliki karakteristik berbeda.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis kemudian memiliki ketertarikan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana fasilitas dapat memengaruhi tingkat kepuasan jemaah. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di KBIHU Al-Hudaebiyah.”

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu pada uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, permasalahan penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan: “Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji dan umrah di KBIHU Al-Hudaebiyah?”

1.3 Tujuan Penelitian

Bagian ini menjelaskan tujuan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian, yaitu: “Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan jemaah haji dan umrah di KBIHU Al Hudaebiyah”

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat nyata, tidak hanya bagi pengembangan ilmu pengetahuan secara teoretis, tetapi juga bagi penerapannya secara langsung di lapangan.

- 1) Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmiah, khususnya dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai keterkaitan antara fasilitas dan kepuasan jemaah pada lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah. Di samping itu, temuan dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan, baik secara teoritis maupun empiris, bagi

para peneliti berikutnya yang mengangkat tema sejenis, sehingga dapat turut berkontribusi dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan mendorong kemajuan penelitian ke depannya.

- 2) Secara praktis, penelitian ini bertujuan memberikan nilai tambah bagi penyelenggaraan pembinaan di KBIHU Al-Hudaebiyah melalui penyediaan data untuk evaluasi fasilitas. Pihak manajemen dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk menyesuaikan sarana prasarana dengan harapan jemaah. Terlebih lagi, penelitian ini juga berperan sebagai instrumen dalam perancangan kebijakan mutu layanan jangka panjang yang berorientasi pada kepuasan jemaah

1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual dalam penelitian ini bertindak sebagai model penjelas yang menghubungkan teori dengan masalah inti, sesuai dengan definisi Widayat dan Amirullah (2002). Di dalamnya mencakup paparan mengenai variabel penelitian yang bersumber dari teori dasar, serta bagan alur yang mengilustrasikan hubungan kausalitas antara variabel independen berupa fasilitas (X) terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan jemaah (Y).

1.5.1 Fasilitas (Variabel X)

Fasilitas merupakan salah satu bentuk penyediaan layanan oleh suatu lembaga yang bertujuan untuk memberikan tingkat kepuasan optimal kepada para penggunanya. Selain itu, fasilitas juga mencakup penyediaan sarana fisik yang bersifat nyata, seperti peralatan maupun infrastruktur yang dirancang untuk menunjang kenyamanan pengguna dalam menjalankan berbagai aktivitasnya

(Erianto, 2020). Dengan tersedianya fasilitas yang memadai, kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi selama memanfaatkan layanan yang diberikan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), fasilitas termasuk dalam dimensi *tangible*, yaitu bukti fisik yang dapat diamati dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Dimensi *tangible* merupakan salah satu komponen utama dalam teori kualitas layanan (*Service Quality Theory*), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui aspek fisik seperti kondisi bangunan, ketersediaan peralatan, kelengkapan sarana, serta tampilan lingkungan pelayanan. Oleh karena itu, fasilitas berperan sebagai representasi awal dari kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga.

Secara umum, fasilitas dapat dimaknai sebagai keseluruhan unsur fisik, lingkungan nyata, serta berbagai perlengkapan yang disediakan oleh lembaga untuk mendukung proses pelayanan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan, kepuasan, dan persepsi kualitas pelanggan. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan berkualitas akan membentuk persepsi positif jemaah terhadap lembaga penyelenggara bimbingan ibadah. Berdasarkan teori kualitas layanan serta hasil penelitian terdahulu, fasilitas dapat diukur melalui beberapa dimensi sebagai berikut:

- 1) Penampilan fisik
- 2) Peralatan dan perlengkapan
- 3) Penampilan pembimbing
- 4) Materi komunikasi (Media penyampai informasi saat manasik)

Indikator fasilitas dalam penelitian ini merupakan adaptasi dari dimensi tangible SERVQUAL yang disesuaikan dengan karakteristik layanan bimbingan haji dan umrah.

Keempat dimensi tersebut secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama, penampilan fisik (*physical facilities*) mencakup kondisi bangunan, kebersihan, kenyamanan, serta tata letak ruang pelayanan dan aula manasik yang digunakan jemaah. Kedua, peralatan dan perlengkapan (*equipment*) meliputi ketersediaan dan kelayakan sarana penunjang, seperti alat peraga manasik, perlengkapan ibadah, sarana audio-visual, serta perangkat administrasi kantor. Ketiga, penampilan pembimbing (*appearance of personnel*) berkaitan dengan kerapian, kesopanan, dan profesionalisme penampilan pembimbing maupun staf yang berinteraksi langsung dengan jemaah. Keempat, materi komunikasi (*communication materials*) mencakup seluruh media informasi yang digunakan pada saat manasik, seperti buku panduan manasik, jadwal kegiatan, papan informasi, dan pengeras suara. Keempat dimensi tersebut saling melengkapi dan secara bersama-sama membentuk apa yang dalam penelitian ini disebut sebagai dimensi fasilitas manasik, yaitu keseluruhan sarana dan prasarana yang dirasakan langsung oleh jemaah selama mengikuti proses bimbingan di KBIHU Al-Hudaebiyah. Penjelasan lebih rinci mengenai setiap indikator beserta contoh

penerapannya di lapangan disajikan pada bagian kajian pustaka (Bab II).

1.5.2 Kepuasan Jemaah (Variabel Y)

Kepuasan jemaah ditentukan oleh sejauh mana kesesuaian antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Ketika kualitas pelayanan yang diperoleh jemaah melebihi harapan mereka, maka jemaah akan merasa puas bahkan sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, pengalaman positif yang diperoleh selama maupun setelah menggunakan layanan turut berkontribusi dalam membentuk dan memperkuat kepuasan jemaah.

Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kepuasan pada dasarnya merupakan respons emosional yang timbul ketika seseorang membandingkan antara pengalaman nyata yang ia rasakan dengan ekspektasi yang ia miliki sebelumnya. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka kepuasan pun akan terwujud. Sebaliknya, apabila kenyataan yang dirasakan justru jatuh di bawah harapan, ketidakpuasan tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, kepuasan jemaah dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai seberapa berhasil suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. Hal ini sejalan dengan pandangan Sundari dan Hanafi (2023) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana suatu produk atau layanan mampu memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan.

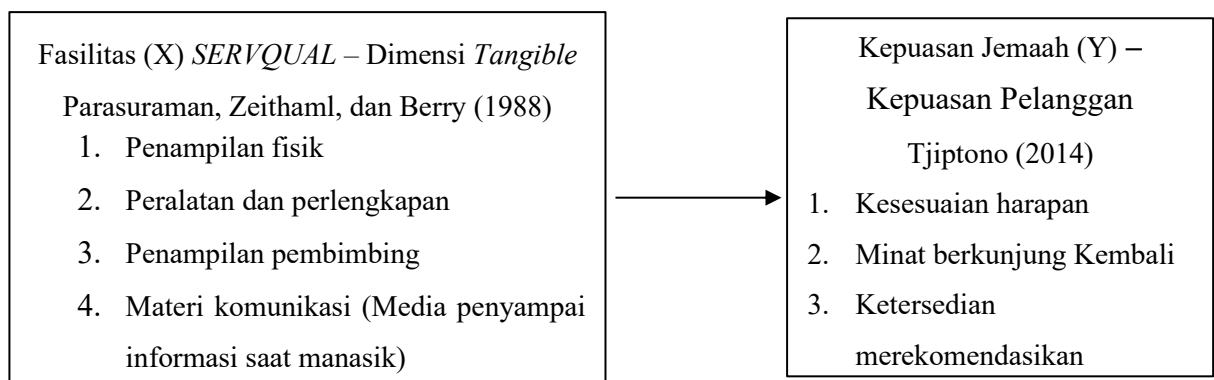
Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan jemaah pada dasarnya merupakan hasil dari proses evaluasi yang dilakukan setelah menerima layanan. Kepuasan muncul ketika terdapat kesesuaian antara harapan awal dengan kinerja

layanan yang dirasakan. Artinya, sebelum menggunakan layanan, jemaah telah memiliki ekspektasi tertentu terkait fasilitas, pelayanan, maupun kenyamanan. Setelah layanan diberikan, jemaah kemudian membandingkan pengalaman nyata tersebut dengan ekspektasi yang telah dimiliki sebelumnya.

Apabila layanan yang diterima mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi jemaah, maka akan timbul perasaan puas yang ditandai dengan pengalaman positif, rasa senang, serta kecenderungan untuk menggunakan kembali layanan atau merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, apabila kinerja jika pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi yang dimiliki, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat berdampak pada penilaian negatif terhadap lembaga. Berdasarkan teori tersebut, terdapat indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung Kembali
- 3) Ketersediaan merekomendasikan

Berdasarkan uraian dan asumsi yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 1 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat diketahui bahwa fasilitas (X) memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan jemaah haji (Y). Penelitian ini menganalisis pengaruh fasilitas sebagai variabel independen terhadap kepuasan jemaah haji yang berperan sebagai variabel dependen. Mengacu pada kerangka konseptual yang telah dirumuskan, masing-masing variabel selanjutnya dijabarkan ke dalam konsep operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Konsep Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Fasilitas X	Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), fasilitas termasuk dalam dimensi <i>tangible</i> , yaitu bukti fisik yang dapat diamati dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Dimensi <i>tangible</i> adalah salah satu komponen utama dalam teori kualitas layanan (<i>Service Quality Theory</i>)	1) Penampilan fisik 2) Peralatan dan perlengkapan 3) Penampilan pembimbing 4) Materi komunikasi (Media penyampai informasi saat manasik)	Likert
Kepuasan Jemaah (Y)	Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat persepsi emosional seseorang yang terbentuk sebagai hasil evaluasi terhadap	1) Kesesuaian harapan 2) Minat berkunjung Kembali 3) Ketersedian merekomendasikan	Likert

	kesesuaian antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.		
--	--	--	--

1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu dugaan atau asumsi awal yang dirumuskan sebagai jawaban tentatif atas permasalahan yang hendak diteliti, dan masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui pengujian berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Penyusunan hipotesis didasarkan pada teori yang relevan, hasil penelitian sebelumnya, serta kerangka pemikiran yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, hipotesis berperan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian sekaligus sebagai dasar untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antarvariabel yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disusun, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji dan umrah di KBIHU Al-Hudaebiyah.

H_1 : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji dan umrah di KBIHU Al-Hudaebiyah.

1.7 Langkah-langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Kajian ini dilakukan di KBIHU Al-Hudaebiyah, yang berlokasi di Jl. Cidahu Cibojong RT 02/ RW 01, Pasirdoton, Kabupaten Sukabumi, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Kajian ini menggunakan paradigma *positivisme*, yaitu pandangan yang menekankan pada pengukuran objektif terhadap fenomena sosial dan hubungan antarvariabel. Paradigma ini berasumsi bahwa realitas bersifat tetap, dapat diukur, dan dapat dijelaskan melalui data empiris yang dikumpulkan secara sistematis.

Dalam paradigma ini, peneliti berperan sebagai pengamat yang netral dan tidak memengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan orientasi objektif dan struktural. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan kausalitas antara variabel fasilitas (X) dan kepuasan jemaah (Y) secara terukur menggunakan data statistik. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh nyata dari fasilitas terhadap kepuasan jemaah di KBIHU Al-Hudaebiyah.

1.7.3 Metode Penelitian

Teknik kuantitatif melibatkan pendekatan penelitian yang mengandalkan data numerik untuk merespons pertanyaan penelitian. Pendekatan tersebut menyoroti pengukuran yang netral, pengumpulan data yang baku, dan pemanfaatan analisis statistik untuk memverifikasi hipotesis atau menafsirkan fenomena (Sugiyono, 2019). Metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah survei kuantitatif. Pendekatan ini sengaja diambil lantaran dinilai paling efektif untuk menjaring informasi dari kelompok populasi yang luas. Dalam prosesnya, peneliti mengandalkan angket (kuesioner) yang telah disusun secara

sistematis sebagai alat ukur utama dalam pengumpulan data. Melalui metode survei, peneliti dapat memperoleh informasi mengenai persepsi jemaah terhadap fasilitas serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan secara langsung dan terukur.

Selain itu, metode survei juga memungkinkan analisis hubungan antarvariabel menggunakan teknik statistik, seperti analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jemaah. Penggunaan metode ini diharapkan mampu menghasilkan data yang valid, reliabel, serta dapat digeneralisasikan untuk konteks lembaga serupa.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data yang diterapkan dalam kajian ini bersifat kuantitatif, yang difungsikan secara spesifik untuk menganalisis dan mengukur besaran pengaruh serta hubungan kausalitas di antara variabel fasilitas (variabel X) dan kepuasan jemaah (variabel Y). Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner terstruktur kepada responden, yang berisi pernyataan dengan skala penilaian tertentu (menggunakan skala Likert).

Pendekatan ini bersifat objektif dan terukur, sehingga memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis secara statistik dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis numerik. Data yang dikumpulkan mencakup persepsi jemaah terhadap kualitas fasilitas serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Al-Hudaebiyah.

2) Sumber Data

(1) Sumber Data Primer

Untuk data primer sendiri, peneliti mengumpulkannya secara langsung dari tangan pertama, yaitu melalui jawaban atau tanggapan yang diberikan oleh para responden di lapangan, yaitu jemaah haji dan umrah yang telah mengikuti bimbingan di KBIHU Al-Hudaebiyah. Mereka dipilih sebagai sumber utama karena memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan dan fasilitas yang disediakan lembaga tersebut. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai persepsi mereka terhadap fasilitas dan kepuasan pelayanan. Responden dipilih dari seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria penelitian melalui teknik *simple random sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian.

(2) Sumber Data Sekunder

Adapun data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai dokumentasi serta pustaka yang relevan, yang difungsikan sebagai landasan teoretis dan bukti pendukung dalam memvalidasi hasil analisis riset. Data sekunder ini meliputi:

- a) Dokumen internal KBIHU Al-Hudaebiyah, seperti profil lembaga, data jumlah jemaah, dan laporan kegiatan bimbingan.
- b) Buku, jurnal ilmiah, artikel, dan laporan penelitian sebelumnya yang membahas tentang fasilitas layanan, kepuasan pelanggan, serta

manajemen pelayanan keagamaan (misalnya Kotler & Keller, 2007; Haryanto, 2013; Gustari & Angraini, 2024).

Data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat dasar teoritis, membandingkan hasil penelitian terdahulu, dan memperkaya interpretasi hasil penelitian.

1.7.5 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019), populasi ialah totalitas wilayah generalisasi yang melibatkan subjek dan objek berkarakteristik khusus, yang diidentifikasi oleh peneliti guna dieksplorasi secara mendalam hingga ditarik kesimpulan akhirnya. Populasi penelitian mencakup seluruh jemaah haji dan umrah yang mengikuti bimbingan di KBIHU Al-Hudaebiyah pada tahun 2025, dengan jumlah 163 orang. Populasi ini dipilih karena mereka secara langsung merasakan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh lembaga.

Sampel ialah Sebagian dari keseluruhan populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik simple random sampling guna menjamin setiap anggota populasi memperoleh peluang yang setara untuk terpilih sebagai responden. Adapun dalam menentukan jumlah sampel, peneliti berpedoman pada rumus Slovin mengingat besaran populasi dalam penelitian ini telah diketahui secara pasti. Adapun rumusnya adalah:

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas kesalahan (*error tolerance*), biasanya 5%

Jadi jumlah yang dapat diambil berdasarkan rumus diatas adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{163}{1 + 163(0,05)^2}$$

$$n = \frac{163}{1 + 163(0,0025)}$$

$$n = \frac{163}{1 + 0,4075}$$

$$n = 115,79 = 116$$

Merujuk pada hasil perhitungan tersebut, maka jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 116 orang.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data menjadi tahapan yang sangat penting dalam sebuah penelitian guna memperoleh informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan untuk keperluan analisis. Mengingat studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif, maka teknik yang diterapkan adalah:

1) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019), kuesioner ialah alat pengumpul data melalui penyajian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang wajib diisi oleh responden. Penyelarasan instrumen ini dilakukan dengan menjabarkan indikator dari tiap-tiap variabel penelitian, antara lain:

(1) Variabel X (Fasilitas)

(2) Variabel Y (Kepuasan Jemaah)

Instrumen ini disusun menerapkan skala Likert yang terdiri atas lima alternatif jawaban, yakni:

Tabel 1. 3 Skala Penilaian Responden

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Secara teknis, kuesioner diserahkan langsung kepada responden yang merupakan jemaah KBIHU Al-Hudaebiyah saat agenda manasik atau setelah bimbingan usai. Penggunaan instrumen ini bertujuan untuk memperoleh data kuantitatif yang menggambarkan persepsi jemaah mengenai kondisi fasilitas serta tingkat kepuasan mereka terhadap aspek pelayanan lembaga.

Selain kuesioner, peneliti juga menggunakan dokumentasi sebagai teknik tambahan untuk melengkapi data penelitian. Dokumentasi meliputi data internal KBIHU, seperti jumlah peserta bimbingan, profil lembaga, foto kegiatan, dan laporan tahunan. Melalui kombinasi kuesioner dan dokumentasi, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi fasilitas, pelayanan, serta tingkat kepuasan jemaah di KBIHU Al-Hudaebiyah.

2) Observasi (Pengamatan)

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa observasi melibatkan peninjauan secara langsung terhadap objek yang diteliti guna memperoleh informasi yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, observasi diwujudkan melalui peninjauan langsung dan intensif terhadap fasilitas KBIHU Al-Hudaebiyah sebagai data komplementer (pendukung) dalam mengkaji tingkat kepuasan jemaah.

1.7.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Menurut Arikunto (2019), kelayakan suatu instrumen penelitian sangat ditentukan oleh pemenuhan dua aspek pokok, yakni validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan seberapa jauh suatu instrumen benar-benar mampu mengukur apa yang memang hendak diukur secara tepat dan akurat. Di sisi lain, reliabilitas menitikberatkan pada sejauh mana keajegan atau konsistensi hasil yang ditunjukkan instrumen saat digunakan dalam kondisi berulang. Melalui estimasi validitas dan reliabilitas, peneliti dapat menjamin bahwa data yang diperoleh benar-benar objektif dan dapat dipercaya.

1) Uji Validitas

Uji validitas pada dasarnya berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan sesuai sasaran. Pada penelitian yang mengkaji dampak fasilitas terhadap kepuasan jemaah di KBIHU Al-Hudaebiyah ini, analisis validitas diaplikasikan untuk menjamin bahwa seluruh butir pernyataan di dalam kuesioner secara

akurat mampu merepresentasikan dimensi fasilitas serta indikator kepuasan jemaah yang sebenarnya (Sugiyono, 2019).

Evaluasi pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* yang dibantu oleh perangkat lunak SPSS. Prosedur pengujian ini dijalankan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir pernyataan dengan total skor keseluruhan dari variabel yang bersangkutan. Dasar pengambilan keputusan bertumpu pada perbandingan antara nilai koefisien korelasi yang diperoleh apabila nilai r -hitung lebih besar dari nilai r -tabel pada taraf signifikansi 0,05, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid dan layak dipertahankan sebagai alat ukur. Sebaliknya, jika nilai r -hitung lebih kecil dari r -tabel, butir pernyataan tersebut dianggap tidak valid sehingga perlu diperbaiki atau dihapus dari kuesioner (Ghozali, 2011)

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dijalankan dengan tujuan untuk mengevaluasi kekonsistenan suatu instrumen pengumpul data agar terbebas dari bias kesalahan acak. Kestabilan hasil ukur yang konstan dalam pengujian berulang menjadi indikator utama bahwa kuesioner tersebut layak diandalkan (Sugiyono, 2019).

Standardisasi keandalan instrumen dalam penelitian ini diukur berdasarkan formula *Cronbach's Alpha* dengan alat bantu SPSS. Sesuai dengan kaidah metodologi kuantitatif, kuesioner memenuhi syarat reliabilitas jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, dan dinyatakan gugur atau kurang andal apabila nilainya berada di bawah angka tersebut (Ghozali, 2011).

Melalui kombinasi uji validitas (akurasi konsep) dan uji reliabilitas (konsistensi hasil), kualitas instrumen dalam mengukur variabel dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Keberhasilan pemenuhan kedua prasyarat ini memastikan data penelitian yang bersumber dari responden memiliki derajat keandalan yang tinggi untuk interpretasi hasil regresi.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dirancang untuk mengukur secara sistematis dan terstruktur dan objektif mengenai pengaruh serta signifikansi hubungan antara fasilitas dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh jemaah di KBIHU Al-Hudaebiyah.

Statistik deskriptif diterapkan guna memaparkan gambaran umum mengenai fasilitas yang disediakan KBIHU serta tingkat kepuasan jemaah berdasarkan hasil jawaban kuesioner. Sementara itu, statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan serta menarik kesimpulan yang berlaku bagi keseluruhan populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel. Dengan demikian, proses analisis data dalam penelitian ini ditempuh melalui serangkaian tahapan pengujian sebagai berikut:

1) Analisis Deskriptif Statistik

Analisis statistik deskriptif adalah suatu cara pengolahan data yang digunakan untuk menggambarkan dan menguraikan ciri-ciri atau karakteristik dari suatu objek yang diteliti berdasarkan himpunan data populasi ataupun sampel. Karakteristik utama dari pendekatan ini adalah orientasinya yang murni menyajikan ringkasan data aktual, tanpa adanya intensi untuk menarik

kesimpulan yang dapat diberlakukan secara lebih luas melampaui batas data yang diamati (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, interpretasi terhadap nilai rata-rata setiap indikator pada variabel fasilitas dan kepuasan jemaah dilakukan dengan menggunakan metode Tingkat Capaian Responden (TCR). Metode tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian responden terhadap masing-masing indikator yang diteliti. Adapun perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) mengacu pada rumus berikut:

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata - rata Skor} \times 100}{\text{Skor Maksimum}}$$

Tabel 1. 4 Klasifikasi

Rentang Skor	Kategori
85% - 100%	Sangat Baik
66% - 84%	Baik
51% - 65%	Cukup
36% - 50%	Kurang Baik
0% - 35%	Tidak Baik

Kategori ini digunakan untuk mengklasifikasikan hasil penilaian setiap indikator dan variabel secara deskriptif. Nilai yang dihasilkan akan disesuaikan dengan kategori yang telah disebutkan untuk mengetahui tanggapan dari responden terkait fasilitas terhadap kepuasan jemaah Haji dan Umrah yang menjadi objek penelitian.

2) Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik perlu dijalankan guna memverifikasi bahwa model regresi yang digunakan benar-benar memenuhi syarat sebagai instrumen analisis yang sah dalam penelitian ini. Rangkaian uji asumsi klasik yang diterapkan mencakup:

(1) Uji Normalitas

Uji normalitas diterapkan dengan tujuan untuk mendeteksi apakah nilai residual dalam model regresi yang menghubungkan variabel fasilitas (X) dan kepuasan jemaah (Y) memiliki distribusi yang normal atau tidak. Analisis ini dioperasikan melalui pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS (Ghozali, 2011). Prosedur penarikan kesimpulan didasarkan pada parameter berikut:

- a) Sig. > 0,05 → maka data disimpulkan berdistribusi normal.
- b) Sig. < 0,05 → maka data disimpulkan tidak berdistribusi normal

Data yang berdistribusi normal menandakan regresi layak untuk dilakukan.

(2) Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi merupakan bagian dari serangkaian uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya keterkaitan antara nilai residual pada satu periode pengamatan dengan nilai residual pada periode sebelumnya di dalam suatu model regresi. Kendala autokorelasi ini pada umumnya muncul pada data yang disusun secara berurutan berdasarkan waktu (*time series*), di mana nilai pada satu observasi cenderung dipengaruhi oleh nilai observasi sebelumnya (Ghozali, 2011).

Identifikasi ada tidaknya gejala autokorelasi dilakukan dengan cara membandingkan koefisien *Durbin-Watson* (d) hitung terhadap nilai parameter batas bawah (dL) serta batas atas (dU) yang terdapat pada tabel distribusi *Durbin-Watson*. Adapun pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan statistik tersebut diatur sebagai berikut:

- a) Apabila koefisien $d < dL$ atau $d > 4-dL$, maka H_0 ditolak. Kondisi ini mengindikasikan bahwa model regresi yang diuji memiliki masalah autokorelasi.
- b) Apabila koefisien $dU < d < 4-dU$, maka H_0 diterima, Hal ini menunjukkan bahwa model regresi terbebas dari gejala autokorelasi.
- c) Apabila koefisien d berada pada rentang $dL < d < dU$ atau $4-dU < d < 4-dL$, maka hasil analisis dari model tersebut dikategorikan tidak dapat disimpulkan.

(3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diterapkan dalam model regresi untuk mendeteksi apakah terdapat perbedaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Guna memperoleh hasil yang akurat, penelitian ini mengombinasikan metode kuantitatif berupa Uji Glejser serta analisis visual melalui grafik *scatter plot* (Ghozali, 2011). Dasar penentuan keputusan statistik dalam pengujian ini berpedoman pada kriteria sebagai berikut:

- a) Apabila nilai $\text{Sig.} > 0,05 \rightarrow$ tidak terjadi heteroskedastisitas, yang berarti model regresi memenuhi syarat kelayakan.

- b) Apabila nilai Sig. < 0,05 → terjadi heteroskedastisitas ang berarti model regresi tidak layak untuk digunakan.

Model regresi yang baik harus memenuhi syarat homoskedastisitas.

3) Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk menguji dan menakar sejauh mana pengaruh sebab-akibat yang ditimbulkan oleh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), penelitian ini mengandalkan pendekatan uji regresi linear tunggal. Melalui pemodelan matematika, formula atau rumus yang digunakan untuk menggambarkan pola keterkaitan linear tersebut diuraikan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dalam persamaan tersebut, Y merepresentasikan variabel kepuasan jemaah, a merupakan nilai konstanta, dan b bertindak sebagai koefisien regresi yang mencerminkan tingkat fluktuasi nilai Y yang dipicu oleh setiap perubahan satu satuan pada variabel X (Sugiyono, 2019). Suatu model regresi linear dapat dikategorikan memenuhi syarat kelayakan apabila memenuhi parameter berikut:

- a) Sig. *ANOVA* < 0,05
- b) Tidak terdapat pelanggaran asumsi klasik
- c) Koefisien regresi signifikan pada uji t
- d) *Standard Error of Estimate* < *Standard Deviation*

Apabila seluruh persyaratan dan kriteria uji asumsi tersebut telah terpenuhi secara memadai, maka model regresi linear yang dihasilkan dapat dinyatakan valid dan operasional untuk menguraikan, menginterpretasikan,

serta memprediksi besaran dampak yang ditimbulkan oleh faktor fasilitas terhadap tingkat kepuasan jemaah (Ghozali, 2011).

4) Uji Koefisien Korelasi (R)

Analisis korelasi diaplikasikan guna mengidentifikasi derajat serta kekuatan hubungan linear antara variabel fasilitas (X) dan kepuasan jemaah (Y). Metode statistik yang diadopsi dalam studi ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*, sebuah pilihan yang didasarkan pada karakteristik data penelitian yang berskala interval serta telah teruji berdistribusi secara normal (Sugiyono, 2019). Adapun pedoman dalam menerjemahkan dan menginterpretasikan nilai koefisien korelasi (r) hasil perhitungan diatur berdasarkan interval berikut:

Tabel 1. 5 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Nilai r	Interpretasi
0,00–0,199	Sangat lemah
0,20–0,399	Lemah
0,40–0,599	Sedang
0,60–0,799	Kuat
0,80–1,000	Sangat kuat

Hasil korelasi menunjukkan seberapa besar hubungan antara fasilitas dan kepuasan jemaah sebelum dilakukan analisis kausalitas.

5) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi diterapkan dengan tujuan untuk mengukur seberapa besar proporsi varians pada variabel fasilitas (X) dalam

menerangkan atau memprediksi fluktuasi yang terjadi pada variabel kepuasan jemaah (Y). Nilai R^2 ini dibatasi dalam interval angka antara 0 hingga 1 (Umar, 2014; Ghozali, 2011). Interpretasi:

- a) Nilai R^2 mendekati 1 $\rightarrow$ kontribusi pengaruh besar
- b) Nilai R^2 mendekati 0 $\rightarrow$ kontribusi kecil

Secara matematis:

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

6) Uji t (Parsial)

Uji t diterapkan dengan tujuan untuk menguji dan mengevaluasi besaran pengaruh variabel fasilitas (X) terhadap variabel kepuasan jemaah (Y) secara individual atau parsial. Adapun indikator standardisasi yang digunakan dalam penarikan kesimpulan hipotesis ini diatur sebagai berikut:

- a) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (Sig. $< 0,05$) $\rightarrow$ H_0 ditolak, H_1 diterima $\rightarrow$ ada pengaruh signifikan
- b) $t_{hitung} < t_{tabel}$ (Sig. $> 0,05$) $\rightarrow$ H_0 diterima, H_1 ditolak.