

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu rukun Islam, ibadah haji wajib ditunaikan oleh setiap Muslim yang telah memenuhi syarat kemampuan, baik dari sisi fisik, biaya, maupun kesiapan mental. Mengingat Indonesia merupakan negara berpenduduk Muslim terbanyak di dunia, penyelenggaraan haji menjadi salah satu layanan publik dengan tingkat kerumitan yang tinggi. Kerumitan tersebut tidak hanya menyangkut dimensi ibadah semata, melainkan juga proses administratif yang panjang mulai dari pendaftaran, verifikasi data, pelunasan biaya, hingga pengaturan keberangkatan jemaah ke Arab Saudi.

Tingginya animo masyarakat untuk menunaikan haji membuat jumlah pendaftar terus bertambah setiap tahun. Merujuk data Kementerian Agama RI, kuota haji reguler Indonesia tahun 2025 tercatat sebesar 213.320 jemaah dengan tingkat keterisian mendekati 100% (Kementerian Agama RI, 2025). Fakta ini menegaskan bahwa pengelolaan administrasi haji perlu dijalankan seefektif dan seefisien mungkin agar tidak terjadi penumpukan data maupun keterlambatan layanan.

Pada praktiknya, penyelenggaraan administrasi haji di Indonesia melibatkan banyak instansi dan tahapan yang saling terhubung, seperti pendataan jemaah, pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pengurusan dokumen perjalanan, hingga koordinasi keberangkatan. Kompleksitas semacam ini menuntut tersedianya sistem

administrasi yang mampu menjamin kecepatan, akurasi, sekaligus keamanan data. Kinerja layanan publik sendiri sangat ditentukan oleh efisiensi proses administratif serta kesanggupan organisasi memanfaatkan teknologi informasi (Boyne, 2003).

Menjawab tantangan tersebut, pemerintah menghadirkan aplikasi Haji Pintar sebuah layanan digital yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh rangkaian administrasi haji secara nasional. Aplikasi ini berperan sebagai pusat data jemaah yang terkoneksi secara *real-time* dengan berbagai instansi terkait, termasuk bank penerima setoran dan kantor Kementerian Agama (Fahmi, 2021). Beberapa penelitian terbaru turut membuktikan bahwa penerapan Haji Pintar mampu mendongkrak efisiensi sekaligus akurasi layanan administrasi haji melalui sistem yang terintegrasi (Rahman et al., 2022).

Kehadiran aplikasi Haji Pintar juga merupakan wujud implementasi *e-government* dalam pelayanan publik, yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi data (Putri & Kurniawan, 2023). Bila ditinjau dari perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dirumuskan Davis (1989), keberhasilan sebuah sistem teknologi sangat bergantung pada persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dengan demikian, efektivitas aplikasi Haji Pintar tidak dapat dinilai semata dari fitur yang tersedia, melainkan dari sejauh mana aplikasi tersebut sungguh membantu

jemaah memperoleh informasi dan mempercepat proses layanan administrasi haji.

Selaras dengan hal itu, model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan saling berkaitan erat dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Temuan penelitian mutakhir juga menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan publik berbasis digital (Sari & Nugroho, 2021). Atas dasar itu, keberhasilan Haji Pintar semestinya tercermin dari kemampuannya membantu jemaah memperoleh informasi haji secara cepat, mudah, dan akurat, sehingga turut mendukung peningkatan mutu serta kecepatan layanan administrasi haji.

Kecepatan administrasi sendiri merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menilai mutu pelayanan publik, terlebih pada layanan bervolume tinggi seperti penyelenggaraan haji. Kecepatan ini dapat dilihat dari durasi yang dibutuhkan pada setiap tahap administrasi pendaftaran, verifikasi data, hingga penerbitan dokumen. Semakin singkat waktu yang diperlukan, semakin tinggi pula tingkat efisiensi dan kepuasan penggunaanya (Ardiana & Fatimah, 2021). Studi terkini turut memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan publik berkontribusi nyata terhadap percepatan proses administrasi sekaligus peningkatan kepuasan masyarakat (Hidayat et al., 2024).

Secara konsep aplikasi Haji Pintar menjanjikan peningkatan efisiensi administrasi yang besar, penerapannya di lapangan tidak selalu berjalan mulus. Perbedaan kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta koordinasi antarinstansi dapat memengaruhi kinerja sistem di level daerah (Pratama et al., 2022). Kondisi ini menjadi alasan pentingnya mengkaji secara empiris sejauh mana efektivitas aplikasi Haji Pintar dalam konteks lokal, khususnya terkait kontribusinya terhadap kecepatan administrasi.

Kabupaten Cianjur dipilih sebagai lokasi penelitian karena termasuk daerah dengan jumlah pendaftar haji cukup besar di Jawa Barat, sehingga beban administrasinya pun signifikan. Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cianjur memegang peran penting dalam mengelola administrasi jemaah, termasuk penerapan aplikasi Haji Pintar. Oleh sebab itu, wilayah ini dinilai relevan untuk mengkaji pengaruh penggunaan aplikasi Haji Pintar terhadap kecepatan layanan administrasi haji.

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya lebih menyoroti aspek kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan efektivitas sistem secara umum. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengukur kecepatan proses administrasi berdasarkan durasi waktu pada tiap tahapan layanan terutama di tingkat kabupaten dan pasca penguatan sistem melalui sertifikasi keamanan informasi seperti ISO 27001 masih tergolong terbatas. Kondisi inilah yang menunjukkan adanya *research gap* yang perlu diisi melalui penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menjadi penting untuk dilaksanakan guna menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Haji Pintar terhadap kecepatan layanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cianjur. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi, baik dari sisi akademis maupun praktis, dalam upaya peningkatan mutu layanan administrasi haji di Indonesia.

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat penggunaan Aplikasi Haji Pintar di Kementerian Haji dan Umrah Kab. Cianjur?
2. Bagaimana tingkat kecepatan layanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kab. Cianjur?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan Aplikasi Haji Pintar terhadap kecepatan layanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kab. Cianjur?

1.3 Tujuan penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat penggunaan Aplikasi Haji Pintar di Kementerian Haji dan Umrah Kab. Cianjur.
2. Mengetahui tingkat kecepatan layanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kab. Cianjur.

3. Menganalisis pengaruh penggunaan Aplikasi Haji Pintar terhadap kecepatan layanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kab. Cianjur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun secara praktis. Manfaat yang diharapkan pada hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Secara Akademis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan pemahaman konseptual di bidang pengelolaan Haji dan Umrah, khususnya terkait dengan isu-isu penting haji yang dibahas dalam penelitian ini. Selain itu, hasilnya diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya untuk menyempurnakan kekurangan yang masih ada.

1.4.2 Secara Praktis

Bagi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cianjur, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan mutu layanan administrasi haji, terutama pada aspek kecepatan proses dan optimalisasi pemanfaatan aplikasi Haji Pintar. Sementara bagi Kementerian Haji dan Umrah secara umum, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan aplikasi Haji Pintar di tingkat daerah, guna

mendukung layanan publik berbasis digital yang lebih efektif dan efisien. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan dan pembandingan untuk mengembangkan kajian dengan topik serupa maupun pendekatan yang berbeda.

1.5 Kerangka Penelitian

Kerangka berpikir merupakan landasan bernalar yang disusun dari fakta, hasil pengamatan, dan temuan penelitian sebelumnya. Karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil, atau konsep yang menjadi dasar penelitian, sekaligus menjabarkan variabel penelitian secara rinci agar relevan dengan permasalahan yang dikaji dan dapat dijadikan pijakan untuk menjawabnya.

Sugiono (2019) mendefinisikan kerangka berpikir sebagai model konseptual yang menerangkan keterkaitan teori dengan berbagai aspek yang telah teridentifikasi. Kerangka berpikir disusun dari fakta, observasi, dan tinjauan pustaka, memuat teori maupun konsep yang menjadi fondasi penelitian, serta menjelaskan hubungan antar variabel yang dapat divisualisasikan dalam bentuk diagram alur pemikiran peneliti (Riduwan, 2011)

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

- 1) Variabel Independen (X): Penggunaan Aplikasi Haji Pintar
- 2) Variabel Dependen (Y): Kecepatan Layanan Administrasi Haji

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif korelasional, sebab menurut Sugiyono (2016), jenis penelitian ini bercirikan permasalahan

berupa hubungan antara dua variabel atau lebih. Tujuannya untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antarvariabel atau menyusun prediksi berdasarkan hubungan tersebut dalam hal ini, hubungan antara penggunaan aplikasi Haji Pintar dengan kecepatan layanan administrasi haji. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel atau membuat peramalan berdasarkan hubungan antar variabel tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel-variabel, yaitu kinerja petugas haji dalam layanan transportasi dan metode pembelajaran bimbingan teknis yang diterapkan kepada petugas haji tersebut.

1) Penggunaan Aplikasi Haji Pintar

Aplikasi Haji Pintar merupakan layanan digital besutan Kementerian Agama RI yang memudahkan masyarakat mengakses informasi dan layanan haji. Aplikasi ini menyediakan berbagai informasi seputar estimasi keberangkatan, pendaftaran, pelunasan biaya perjalanan, informasi manasik, dan layanan lain yang dapat diakses secara daring dan *real-time*. Kehadirannya membantu calon jemaah memperoleh informasi secara cepat, mudah, dan akurat, sekaligus mendukung efektivitas layanan administrasi melalui sistem digital yang lebih praktis dan efisien sehingga jemaah tidak perlu datang langsung ke kantor Kementerian Haji dan Umrah.

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/ TAM*) yang digagas Davis pada 1989 menjelaskan

bagaimana seseorang menerima dan menggunakan teknologi, dengan menitikberatkan pada dua variabel utama *perceived usefulness (PU)* keyakinan bahwa teknologi meningkatkan kinerja dan *perceived ease of use (PEOU)* keyakinan bahwa teknologi mudah digunakan. Dalam konteks Haji Pintar, TAM menjadi teori dasar yang relevan karena keberhasilan proses administrasi haji sangat ditentukan oleh penerimaan dan penggunaan teknologi oleh petugas maupun jemaah. Bila calon jemaah merasa aplikasi ini mudah dipahami dan mempercepat proses, mereka akan lebih senang menggunakannya, yang pada gilirannya meningkatkan mutu pelayanan publik.

TAM juga menjelaskan bahwa sikap pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh PU dan PEOU, yang selanjutnya membentuk niat dan intensitas penggunaan. Artinya, semakin puas calon jemaah haji Kabupaten Cianjur menggunakan Haji Pintar, semakin sering pula mereka memanfaatkannya, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan terukur. Oleh karena itu, TAM dipandang sesuai sebagai landasan teori untuk mengkaji pengaruh penggunaan aplikasi Haji Pintar terhadap kecepatan proses administrasi.

2) Kecepatan Layanan Administrasi Haji

Kecepatan layanan administrasi haji menggambarkan seberapa cepat dan efisien proses-proses administratif pendaftaran, pengisian data,

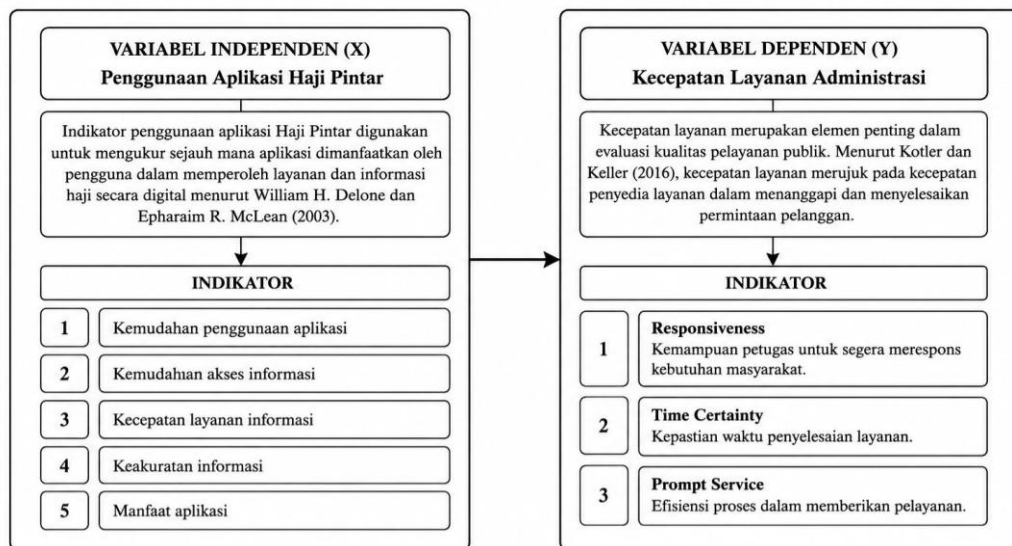
pembayaran, pengurusan dokumen, hingga penyusunan manifest dan persiapan keberangkatan diselenggarakan oleh penyelenggara. Proses yang berjalan cepat membuat calon jemaah merasakan alur yang lancar: input data cepat, dokumen segera diverifikasi, dan seluruh tahapan berlangsung lebih singkat. Dalam layanan publik, kecepatan administrasi umumnya dianggap indikator mutu pelayanan semakin cepat, semakin tinggi efisiensi dan kepuasan penggunaannya.

Dalam konteks haji di Indonesia, kecepatan administrasi menjadi krusial mengingat besarnya jumlah jemaah dan tingginya kompleksitas layanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi, seperti melalui aplikasi Haji Pintar, mampu membuat layanan haji lebih efektif dan efisien. Sebagai ilustrasi, sejumlah kajian di tingkat kabupaten menemukan bahwa aplikasi ini membantu merapikan administrasi jemaah lewat aspek keandalan, responsivitas, dan ketepatan layanan, sehingga mengurangi hambatan administratif dan mempercepat prosesnya. Dengan demikian, kecepatan administrasi bukan sekadar isu teknis manajerial, melainkan juga bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan publik demi kepuasan jemaah.

Boyne (2003) salah satu tokoh utama teori kinerja sektor publik menjelaskan bahwa kinerja layanan publik dipengaruhi gabungan faktor struktural, manajerial, dan operasional, di mana

kecepatan pelayanan menjadi acuan utama untuk menilai efektivitas kerja lembaga pemerintah. Teori ini yang mendasari variabel kecepatan proses administrasi haji dalam penelitian ini: sejauh mana struktur organisasi, mutu manajemen, dan efektivitas operasional berjalan selaras. Perspektif tersebut relevan dengan karakter layanan haji di Indonesia yang berproses panjang, rumit, dan melibatkan berbagai jenjang birokrasi dari pusat hingga daerah sehingga badan publik dituntut memiliki sistem kerja yang mampu memangkas hambatan struktural dan memperkuat pengendalian internal.

Berdasarkan penjelasan di atas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat ditampilkan seperti berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian

Tabel 1. 1 Operasional Variabel X

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Skala
Penggunaan Aplikasi Haji Pintar (X)	Kemudahan pengguna aplikasi	Tingkat kemudahan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi Haji Pintar.	Likert
	Kemudahan akses informasi	Kemampuan aplikasi dalam memberi akses informasi haji dengan mudah dan cepat	Likert
	Kecepatan layanan informasi	Kemampuan aplikasi dalam menyajikan informasi secara cepat	Likert

	Keakuratan layanan informasi	Tingkat ketepatan dan kesesuaian informasi yang diberi aplikasi	Likert
	Manfaat aplikasi	Tingkat manfaat aplikasi dalam membantu pengguna memperoleh layanan haji.	Likert

Tabel 1. 2 Operasional Variabel Y

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Skala
Kecepatan Layanan Administrasi Haji	Responsif	Kecepatan layanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan efisien kepada masyarakat sehingga kebutuhan pelayanan	Likert

		dapat segera terpenuhi.	
	Kepastian Waktu	Kecepatan layanan diartikan sebagai kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditetapkan kepada masyarakat.	Likert
	Layanan Cepat	Kecepatan layanan mencerminkan efisiensi proses pelayanan dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat tanpa prosedur yang berbelit-belit.	Likert

1.6 Hipotesis

Istilah hipotesis berasal dari gabungan kata "hipo" (di bawah/lemah) dan "tesis" (kebenaran), sehingga secara umum berarti pernyataan yang belum tentu benar dan baru dapat dianggap benar bila didukung bukti yang memadai (Arikunto, 2000). Hipotesis merupakan jawaban sementara atas masalah penelitian yang kebenarannya perlu diuji melalui pengamatan atau eksperimen, sekaligus menerangkan hubungan yang hendak ditemukan atau dipelajari suatu penjelasan sementara mengenai keterkaitan antarfenomena yang kompleks.

Menurut Suharsimi (Arikunto), hipotesis adalah dugaan jawaban yang disusun peneliti, yang berpotensi benar namun masih dapat berubah setelah diuji dengan data hasil penelitian; oleh sebab itu diperlukan sampel untuk mengujinya secara empiris berdasarkan data yang diperoleh. Hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H0: Tidak terdapat Pengaruh dari Penggunaan aplikasi Haji Pintar terhadap proses kecepatan layanan Administrasi Haji.

H1: Terdapat pengaruh penggunaan aplikasi Haji Pintar terhadap proses kecepatan layanan administrasi Haji.

1.7 Langkah- Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Cianjur, yang berada di alamat Jalan. Jl. Raya Bandung No.108-B, Bojong, Kecamatan

Karangtengah, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat 43281. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran penting PHU Kemenag Cianjur sebagai lembaga yang bertugas langsung dalam mengurus administrasi pendaftaran, verifikasi, pelayanan, serta pengelolaan data jemaah haji.

Kantor Kementrian Haji dan Umrah Kabupaten Cianjur merupakan lokasi yang cocok untuk mempelajari pemanfaatan aplikasi Haji Pintar dalam memberikan informasi haji secara digital, karena merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah calon haji terbanyak di Jawa Barat. Penggunaan aplikasi Haji Pintar diharapkan mampu membantu jemaah memperoleh informasi haji dengan lebih cepat, mudah, dan efisien.

Selain itu, perkembangan pelayanan berbasis digital dan tuntutan peningkatan kualitas layanan publik menjadi alasan penting dipilihnya lokasi penelitian ini. Aplikasi Haji Pintar digunakan sebagai media layanan informasi haji yang memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai informasi terkait pendaftaran, jadwal keberangkatan, nomor porsi, manasik, dan layanan haji lainnya.

Penentuan lokasi penelitian juga mempertimbangkan ketersediaan data, kemudahan akses bagi peneliti, serta penggunaan aplikasi Haji Pintar yang telah dimanfaatkan oleh masyarakat dan

petugas pelayanan haji di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Cianjur.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma positivis, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang dapat diamati secara jelas, diukur secara objektif, dan dijelaskan melalui hubungan sebab-akibat. Paradigma ini memposisikan peneliti sebagai pengamat yang berjarak, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan instrumen yang baku dan tidak dipengaruhi subjektivitas pribadi. Melalui pendekatan ini, fenomena penggunaan aplikasi Haji Pintar dan efisiensi administrasi dapat diukur lewat variabel yang telah ditetapkan secara jelas.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yakni menitikberatkan pada analisis data numerik untuk memahami fenomena sosial. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran berbagai variabel, seperti tingkat penggunaan aplikasi Haji Pintar, ketepatan waktu pengurusan administrasi, kecepatan pelayanan, serta efisiensi kerja di lingkungan PHU. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terlibat langsung dalam proses administrasi maupun sebagai penerima layanan.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan karena tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen menggunakan analisis data numerik. metode dipilih survei karena mereka memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari responden secara sistematis menggunakan instrumen kuesioner. memungkinkan Para peneliti mengumpulkan data dari responden secara sistematis menggunakan instrumen kuesioner.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini berbentuk angka atau nilai numerik yang memungkinkan analisis statistik, misalnya durasi administrasi, jumlah jemaah, frekuensi penggunaan aplikasi, serta skor skala Likert dari kuesioner. Data semacam ini cocok untuk mengukur kecepatan administrasi sekaligus menguji hipotesis secara objektif

2) Sumber Data

a) Sumber Data Primer

Data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek atau tempat penelitian, tanpa melalui pihak ketiga. Untuk penelitian ini, data primer dapat berupa hasil dari

kuesioner yang diberikan kepada jemaah, hasil wawancara dengan petugas, observasi mengenai alur administrasi, data penggunaan aplikasi haji pintar secara *real-time*, serta catatan mengenai durasi layanan yang diberikan. Data primer dianggap lebih autentik dan sesuai karena langsung mencerminkan situasi di lapangan.

b) Sumber Data Sekunder

Data yang sudah ada, dikumpulkan atau diterbitkan sebelumnya oleh pihak lain seperti laporan internal Kementerian Agama, dokumen SOP, statistik jemaah haji, arsip administrasi, artikel atau jurnal mengenai aplikasi haji pintar, literatur akademik, regulasi, dokumen kebijakan, serta data kuantitatif historis. Data sekunder bisa digunakan sebagai pelengkap, pembanding, atau latar belakang sejarah serta sumber acuan untuk teori.

1.7.5 Populasi dan Sampel

Populasi disebut juga diketahui dengan istilah “kumpulan dari seluruh elemen yang memiliki ciri atau sifat tertentu yang menjadi fokus penelitian”, merupakan generalisasi suatu objek atau subjek dengan ciri - ciri tertentu yang menarik untuk dipelajari dan dianalisis oleh peneliti .sebagai “kumpulan dari seluruh elemen yang memiliki ciri atau sifat tertentu yang menjadi fokus penelitian”, adalah generalisasi suatu objek atau subjek dengan karakteristik

tertentu yang menarik untuk dipelajari dan dianalisis oleh peneliti . (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian ini mencakup seluruh jemaah/calon jemaah haji pengguna aplikasi Haji Pintar di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cianjur, meliputi mereka yang memanfaatkan aplikasi untuk memperoleh informasi pendaftaran, estimasi keberangkatan, pelunasan biaya, jadwal manasik, dan layanan administrasi lainnya. Kelompok ini dipilih sebagai populasi karena merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan layanan digital tersebut, sehingga dapat memberi penilaian mengenai kemudahan penggunaan aplikasi dan pengaruhnya terhadap kecepatan layanan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili karakteristiknya (Arikunto, 2013), diambil ketika populasi terlalu besar atau saat peneliti membutuhkan data yang lebih terfokus. Penelitian ini menggunakan purposive sampling pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2019), dengan kriteria:

- 1) jemaah yang telah menjalani proses administrasi haji di Kementrian Haji dan Umrah Kabupaten Cianjur, dan
- 2) jemaah yang pernah menggunakan aplikasi Haji Pintar untuk keperluan layanan haji.

Total jemaah haji terdaftar di Kabupaten Cianjur tahun 2025 berjumlah 1.306 orang. Mengingat jumlah populasi cukup

besar, digunakan teknik *proportional sampling* sebesar 10% dengan rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.306}{1 + 1.306 (0,1)^2} = 92,89$$

Berdasarkan pada hasil analisis menggunakan rumus Slovin, diperoleh sekitar 92,89 (dibulatkan menjadi 93) tanggapan. Sehingga, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini setidaknya mencapai 93 orang responden, yang diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengaruh penggunaan aplikasi haji pintar terhadap proses kecepatan layanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cianjur tahun 2025.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan cara yang ditempuh peneliti untuk memperoleh data sesuai jenis dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, proses ini dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan terstandar agar hasilnya objektif dan teruji secara statistik. Pada penelitian ini, teknik yang digunakan adalah kuesioner, dilengkapi dokumen pendukung sebagai data tambahan.

Dalam penelitian tentang pengaruh penggunaan aplikasi haji pintar terhadap proses kecepatan layanan administrasi haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cianjur. Teknik

pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Sementara itu, dokumen yang dimaksud adalah berupa data-data pendukung.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala likert. Skala Likert terdiri dari beberapa pertanyaan atau pernyataan, dan setiap pertanyaan memiliki lima poin yang menunjukkan tingkat setuju atau tidak setuju. Setiap jawaban diberi skor total seperti yang dikemukakan oleh (Hardani et al., 2020).

Tabel 1. 3 Skala Likert

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

Kemudian untuk mengetahui tingkat capaian responden (TCR) dirumuskan sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{rata rata skor}}{\text{skor total}} \times 100$$

Tabel 1. 4 Interpretasi Indeks TCR

Indeks TCR (%)	Kategori
0-35	Sangat kurang baik
36-50	Kurang baik
51-65	Cukup baik
66-84	Baik
85-100	Sangat baik

1.7.7 Validitas dan Reliabilitas

Validitas instrumen dalam penelitian kuantitatif dimaknai sebagai *"the degree to which it measures what it is supposed to measure"* (Holbrook & Bourke, 2005 Manning & Don Munro, 2006. Pallant, 2010 Sugiyono, 2010) yakni sejauh mana instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas penelitian kuantitatif berakar pada paradigma empirisme yang menitik beratkan pada bukti, objektivitas, dan data numerik (Golafshani, 2003). Instrumen yang lazim digunakan adalah kuesioner, yang harus disusun secara cermat agar mampu menggali, mendeskripsikan, dan membandingkan berbagai informasi terkait variabel penelitian.

Reliabilitas secara umum dimaknai sebagai konsistensi metode dan hasil penelitian (Bandur, 2013), atau *"the consistency of the methods, conditions, and results"* (Best & Kahn, 1998 Manning & Don Munro, 2006 Pallant, 2005 Wiersma & Jurs, 2005) yaitu konsistensi hasil pengukuran meski dilakukan pada waktu dan kondisi berbeda. Dengan demikian, uji reliabilitas bertujuan memastikan bahwa instrumen (misalnya kuesioner) memberikan skor yang konsisten pada setiap pengukuran, sehingga hasilnya dapat diandalkan meski diuji ulang pada waktu berbeda.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta gambaran masing-masing variabel penelitian, dan statistik inferensial digunakan untuk menguji pengaruh penggunaan aplikasi haji pintar terhadap kecepatan layanan administrasi haji di kementerian Haji dan Umrah kabupaten Cianjur. Tahapan dalam analisis data dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian, yakni:

1) Uji asumsi klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, diperlukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi standar statistik yang baik. Ghazali (2018:161)

menyebutkan bahwa regresi linier harus memenuhi beberapa asumsi berikut:

a) Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan untuk mengecek apakah variabel yang terikat dan variabel yang bebas dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Metode yang digunakan adalah uji Kolmogorov -Smirnov. Jika hasil menunjukkan hasilnya tingkat signifikansi, tingkat signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk menentukan apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen. Hubungan linear ditunjukkan oleh nilai signifikansi kurang dari 0,05, sedangkan tidak adanya hubungan linear ditunjukkan oleh nilai lebih dari 0,05.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians antar pengamatan. Model regresi yang baik menunjukkan homoskedastisitas bisa dilakukan dengan berbagai metode, misalnya dengan menggunakan *scatter plot*

di dalam software SPSS. Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dalam suatu model, kita bisa melakukan uji Glejser. Jika angkanya lebih besar dari 0,05, maka tidak ada gejala heteroskedastisitas.

2) Analisis Regresi Linier Sederhana

Karena penelitian ini hanya memiliki satu variabel independen (Penggunaan Aplikasi Haji Pintar) dan satu variabel dependen (Kecepatan Layanan Administrasi Haji), maka digunakan analisis regresi linier sederhana. Menurut Sugiyono (2019:270), regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen secara linear.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y= Kecepatan Layanan Administrasi Haji

X = Penggunaan Aplikasi Haji Pintar

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

3) Uji t (Uji Parsial) dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel penggunaan aplikasi haji pintar secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kecepatan administrasi haji. Menurut Ghozali (2018:121), pengaruh dikatakan signifikan apabila nilai $\text{sig} < 0,05$.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X dalam menjelaskan variabel Y. Sugiyono (2019:275) Ketika nilai R^2 meningkat dari 0 menjadi 1 , pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen juga meningkat .

