

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, dengan lebih dari 230 juta penduduk beragama Islam atau sekitar 87% dari total populasi (PAN-RB, 2024). Hal ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara pengirim jemaah haji terbesar setiap tahunnya. Pada tahun 2024, Indonesia mendapat kuota haji terbesar dalam sejarah dengan 241.000 jemaah yang terdiri dari 213.320 jemaah reguler dan 27.680 jemaah khusus, sementara pada tahun 2025 kuota haji Indonesia sebanyak 221.000 jemaah yang terdiri dari 203.320 kuota reguler dan 17.680 kuota haji khusus (Kementerian Agama RI, 2024). Fenomena ini menciptakan kebutuhan akan pelayanan yang berkualitas dari instansi pemerintah yang menangani urusan haji, khususnya di tingkat kabupaten dan kota sebagai garda terdepan dalam melayani calon jemaah.

Jawa Barat sebagai provinsi dengan jumlah penduduk muslim terbesar memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan haji nasional, dengan kuota haji terbesar di Indonesia pada tahun 2025 sebanyak 38.723 jemaah. Di dalam Jawa Barat sendiri, Kabupaten Bandung menjadi salah satu daerah dengan jumlah calon jemaah haji yang signifikan, di mana berdasarkan data tahun 2024 tercatat sekitar 60.000 orang dalam daftar tunggu haji reguler dengan masa tunggu mencapai 23 tahun (Siskohat Gen 2, 2025). Masa tunggu yang panjang dan jumlah jemaah yang

besar ini menciptakan tekanan tinggi terhadap kualitas pelayanan di kantor pelayanan haji, sementara penyelenggaraan haji Indonesia pada musim 2024 masih menghadapi berbagai persoalan pelayanan, mulai dari fasilitas tenda yang melebihi kapasitas di Mina, antrean toilet yang berjam-jam, hingga kendala teknis seperti air kran hotel yang sering mati dan listrik padam, yang menurut Tim Pengawas Haji DPR RI cenderung berulang dari tahun ke tahun (Komisi VIII DPR RI, 2024).

Persoalan pelayanan haji ini kemudian mendorong pemerintah melakukan langkah reformasi kelembagaan yang cukup mendasar. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah, dibentuklah Kementerian Haji dan Umrah sebagai kementerian mandiri yang berkedudukan langsung di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden (Pasal 2 ayat 1), dengan tugas menyelenggarakan suburusan pemerintahan haji dan umrah untuk membantu Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan negara (Pasal 5). Dalam menjalankan tugas tersebut, kementerian ini secara eksplisit diberi fungsi perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan haji, pemberian bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan kementerian di daerah, serta pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah (Pasal 6 huruf a, b, dan f). Pembentukan kementerian ini merupakan konsekuensi hukum dari dua peraturan sekaligus, yaitu peralihan tugas, fungsi, dan kewenangan penyelenggaraan haji dan umrah yang sebelumnya berada di Kementerian Agama berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024, serta integrasi tugas dan

fungsi Badan Penyelenggara Haji yang dibentuk melalui Peraturan Presiden Nomor 154 Tahun 2024, ke dalam Kementerian Haji dan Umrah yang baru (Pasal 59 huruf a dan b), sekaligus mencabut kedua peraturan presiden tersebut sepanjang mengatur urusan haji dan umrah (Pasal 68).

Yang penting untuk dicermati, Perpres Nomor 92 Tahun 2025 sendiri mengatur bahwa instansi vertikal kementerian di daerah dibentuk berdasarkan kebutuhan dan beban kerja melalui Peraturan Menteri, setelah mendapat persetujuan tertulis dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara (Pasal 42), yang berarti pembentukannya tidak serta-merta terjadi bersamaan dengan diundangkannya peraturan presiden ini pada 8 September 2025. Sebagai konsekuensinya, ketentuan peralihan dalam Pasal 61 secara tegas menyatakan bahwa pelaksanaan tugas pemerintahan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang sebelumnya dijalankan oleh Badan Penyelenggara Haji di daerah tetap dilaksanakan oleh pegawai Kementerian Agama di instansi vertikal, sampai dengan terbentuknya instansi vertikal Kementerian Haji dan Umrah itu sendiri. Ketentuan ini konsisten dengan temuan di lapangan, misalnya di Kota Depok, di mana kepala kantor Kementerian Haji dan Umrah yang baru dilantik pada akhir November 2025 mengonfirmasi bahwa kantornya untuk sementara masih menumpang pada Kantor Kementerian Agama karena struktur kelembagaan di tingkat daerah masih dalam proses penyempurnaan (Pemerintah Kota Depok, 2025). Dengan demikian, temuan wawancara pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan sejumlah calon jemaah

haji di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung, yang mengeluhkan ruang tunggu sempit, kondisi toilet kurang terawat, sistem antrian yang belum terorganisir, serta fasilitas teknologi seperti SISKOHAT yang kerap terganggu, perlu dibaca sebagai potret kondisi pada masa transisi kelembagaan, yaitu ketika layanan haji di Kabupaten Bandung masih ditopang oleh sumber daya dan infrastruktur warisan Kementerian Agama sebagaimana diatur dalam ketentuan peralihan tersebut, dan bukan sebagai gambaran final dari kondisi fasilitas Kementerian Haji dan Umrah yang telah berdiri sendiri.

Konsolidasi kelembagaan yang diamanatkan Perpres Nomor 92 Tahun 2025 sesungguhnya juga mencakup konsolidasi sumber daya secara fisik. Pasal 64 ayat (1) mengatur bahwa aset kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama, baik yang masih digunakan maupun yang sudah tidak digunakan untuk penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, dialihkan menjadi aset Kementerian Haji dan Umrah, dan ketentuan serupa juga berlaku bagi aset yang berkaitan dengan bidang kesehatan (Pasal 64 ayat 2). Demikian pula program dan anggaran, yang pada tahun 2025 masih menggunakan anggaran Badan Penyelenggara Haji, Kementerian Agama, dan Kementerian Kesehatan, secara resmi dialihkan menjadi program dan anggaran Kementerian Haji dan Umrah pada tahun 2026 (Pasal 65 ayat 1 dan 2). Ketentuan inilah yang menjadi dasar hukum bagi asumsi bahwa jemaah haji reguler tahun 2026, yang menjadi populasi penelitian ini, adalah kelompok pengguna layanan pertama yang berinteraksi dengan fasilitas kantor pelayanan haji setelah proses konsolidasi aset dan anggaran

tersebut mulai berjalan penuh, sehingga penelitian ini pada dasarnya dirancang untuk menguji secara empiris apakah transformasi kelembagaan yang diamanatkan Perpres Nomor 92 Tahun 2025 benar-benar telah membawa perbaikan nyata pada kondisi fasilitas kantor pelayanan haji di Kabupaten Bandung, dibandingkan dengan kondisi yang dikeluhkan pada masa transisi.

Di sisi lain, meskipun kerangka kelembagaan Kementerian Haji dan Umrah telah diatur secara terperinci menyangkut organisasi, tugas, dan fungsi, Perpres Nomor 92 Tahun 2025 tidak memuat ketentuan teknis mengenai standar sarana dan prasarana pelayanan yang wajib dipenuhi oleh instansi vertikalnya di tingkat kabupaten/kota. Kekosongan ini perlu dilihat dalam kerangka yang lebih luas, yakni Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap instansi penyelenggara layanan, tanpa terkecuali kementerian yang baru dibentuk, untuk menyusun standar pelayanan yang salah satu komponen wajibnya adalah sarana dan prasarana/fasilitas (Kementerian PANRB, 2014), serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menjadikan kondisi sarana prasarana sebagai salah satu dari sembilan aspek yang dievaluasi secara nasional (Kementerian PANRB, 2023). Dengan kata lain, Kementerian Haji dan Umrah sebagai kementerian yang baru genap berusia kurang dari satu tahun ketika penelitian ini dilaksanakan belum memiliki pedoman teknis fasilitas yang secara khusus disusun untuk karakteristik pelayanannya sendiri, sehingga penelitian mengenai kondisi fasilitas kantor

pelayanan haji di tingkat kabupaten menjadi relevan untuk memotret sejauh mana kementerian baru ini telah, atau belum, memenuhi kerangka standar pelayanan publik yang berlaku secara umum.

Keunikan topik penelitian ini terletak pada kompleksitas permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan haji di tingkat kabupaten, tepat pada masa transisi kelembagaan dari Kementerian Agama menuju Kementerian Haji dan Umrah yang mandiri. Berbeda dengan pelayanan publik pada umumnya, pelayanan haji memiliki karakteristik khusus yang melibatkan aspek spiritual, regulasi internasional, dan koordinasi multi-instansi (Mustari et al., 2024). Dengan jumlah jemaah yang terus meningkat dan masa tunggu yang mencapai 23 tahun di Kabupaten Bandung, peran kantor pelayanan haji menjadi sangat krusial dalam memberikan pelayanan optimal kepada calon jemaah sejak tahap pendaftaran hingga pra-keberangkatan, terlebih pada periode ketika landasan hukum kelembagaannya baru saja diperbarui.

Penelitian ini memiliki keterkaitan yang erat dengan wilayah kajian keilmuan Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, karena secara teoritis mengaplikasikan konsep manajemen pelayanan dan manajemen fasilitas dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji yang tengah bertransformasi. Dari segi akademik, penelitian ini penting karena masih terbatasnya penelitian empiris yang secara spesifik mengkaji hubungan antara fasilitas kantor pelayanan dengan kualitas pelayanan haji di tingkat kabupaten dalam konteks kelembagaan Kementerian Haji dan Umrah yang baru terbentuk berdasarkan Peraturan Presiden

Nomor 92 Tahun 2025, sementara dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung, khususnya terkait perlunya penyusunan standar teknis fasilitas yang disesuaikan dengan karakteristik demografis jemaah haji, mengingat kekosongan pedoman teknis yang telah diuraikan sebelumnya.

Urgensi penelitian ini juga diperkuat oleh target pemerintah Indonesia yang menetapkan pelayanan publik mencapai standar kelas dunia sebagai bagian dari visi Reformasi Birokrasi (PAN-RB, 2024), yang menjadikan optimalisasi fasilitas sebagai salah satu indikator utama dalam Indeks Pelayanan Publik. Bagi Kementerian Haji dan Umrah yang instansi vertikalnya di 452 kabupaten/kota, termasuk Kabupaten Bandung, baru saja mulai beroperasi penuh berdasarkan Perpres Nomor 92 Tahun 2025 (Kementerian PANRB, 2026), pencapaian target tersebut memerlukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi fasilitas pelayanan sebagai fondasi awal pembangunan citra dan kepercayaan publik terhadap kementerian yang baru.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah:

- 1) Bagaimana kondisi fasilitas kantor pelayanan haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung saat ini?

- 2) Bagaimana tingkat kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung menurut persepsi calon jemaah?
- 3) Bagaimana pengaruh antara fasilitas kantor pelayanan terhadap kualitas pelayanan haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung?

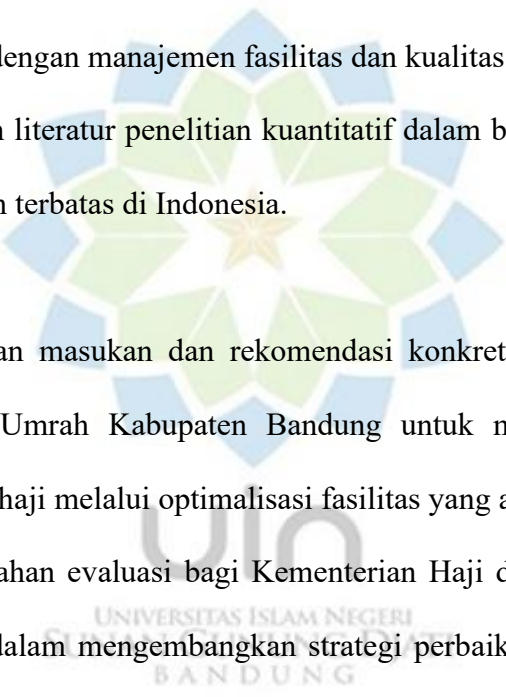
1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan penelitian ini adalah:
- 2) Menganalisis kondisi fasilitas kantor pelayanan haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung.
- 3) Menganalisis tingkat kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung menurut persepsi calon jemaah.
- 4) Menganalisis pengaruh fasilitas kantor pelayanan terhadap kualitas pelayanan haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

- (1) Memperkaya khazanah keilmuan di bidang manajemen haji, khususnya dalam aspek manajemen fasilitas dan kualitas pelayanan di tingkat kabupaten.

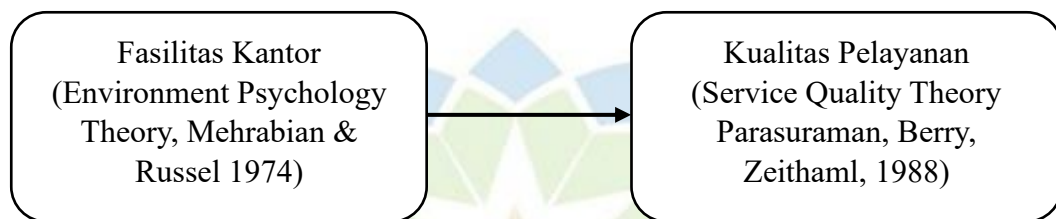
- 
- (2) Mengembangkan model teoretis tentang hubungan antara fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan dalam konteks penyelenggaraan haji yang dapat menjadi rujukan akademis.
 - (3) Memberikan kontribusi empiris terhadap teori manajemen pelayanan publik dalam bidang keagamaan, khususnya pelayanan haji.
 - (4) Menjadi referensi ilmiah bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen fasilitas dan kualitas pelayanan haji.
 - (5) Menambah literatur penelitian kuantitatif dalam bidang manajemen haji yang masih terbatas di Indonesia.

1.4.2 Secara Praktis

- (1) Memberikan masukan dan rekomendasi konkret kepada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji melalui optimalisasi fasilitas yang ada.
- (2) Menjadi bahan evaluasi bagi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung dalam mengembangkan strategi perbaikan fasilitas pelayanan haji.
- (3) Memberikan panduan praktis bagi Kementerian Haji dan Umrah di kabupaten atau kota lain dalam mengelola fasilitas pelayanan haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- (4) Menjadi rujukan bagi lembaga pendidikan tinggi, khususnya program studi manajemen haji, dalam mengembangkan kurikulum yang lebih aplikatif.

- (5) Memberikan informasi kepada calon jemaah haji tentang standar fasilitas dan kualitas pelayanan yang seharusnya diterima dari instansi terkait.
- (6) Menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan di tingkat pusat dalam merumuskan standar fasilitas pelayanan haji di seluruh Indonesia.

1.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran disusun untuk menggambarkan hubungan logis antara variabel fasilitas kantor pelayanan haji sebagai variabel independen dengan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen. Kerangka pemikiran ini dibangun berdasarkan landasan teoretis yang relevan dan didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kondisi fasilitas dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi. Melalui kerangka pemikiran ini, peneliti berupaya menjelaskan secara sistematis bagaimana peningkatan fasilitas kantor pelayanan haji dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh calon Jemaahdi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung.

Kerangka pemikiran pada Gambar 1.1 menggambarkan hubungan kausal antara fasilitas kantor sebagai variabel independen (X) dengan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y). Model ini disusun berdasarkan dua landasan teoretis utama, yaitu *Service Quality Theory* dan *Environmental Psychology Theory*, yang secara konseptual menjelaskan bagaimana kondisi fasilitas berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan *Service Quality Theory* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Di antara kelima dimensi tersebut, aspek *Tangible* atau bukti fisik menempati posisi penting karena menjadi representasi pertama yang dirasakan oleh pengguna layanan. Dalam konteks penelitian ini, fasilitas kantor yang mencakup kondisi gedung, ruang tunggu, sistem antrian, sarana ibadah, serta teknologi informasi merupakan bagian dari dimensi *Tangible* yang secara langsung memengaruhi persepsi Jemaah terhadap mutu pelayanan. Semakin baik kondisi fasilitas yang disediakan, semakin tinggi pula persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Konsep ini diperkuat oleh penelitian terkini yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek *Tangible* semata, namun juga oleh integrasi antara SDM yang berkualitas, pemanfaatan teknologi, dan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Mustari et al., 2024). Dalam era transformasi digital, penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu inovasi

yang mempercepat alur pelayanan serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan (Fikri & Tjenreng, 2025).

Selain itu, teori *Environmental Psychology* sebagaimana dijelaskan oleh Mehrabian dan Russell (1974) serta diperkuat oleh Mehta dan Bansal (2018), menegaskan bahwa lingkungan fisik dapat memengaruhi perilaku, persepsi, dan emosi individu. Lingkungan pelayanan yang bersih, nyaman, teratur, dan mudah diakses dapat menimbulkan perasaan positif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna terhadap institusi penyedia layanan. Dengan demikian, fasilitas kantor tidak hanya berperan secara fungsional, tetapi juga memiliki dampak psikologis terhadap persepsi Jemaah dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Kedua teori tersebut saling melengkapi, *Service Quality Theory* menjelaskan hubungan empiris antara fasilitas dan kualitas pelayanan, sementara *Environmental Psychology Theory* menjelaskan mekanisme psikologis di balik pengaruh tersebut. Oleh karena itu, panah yang menghubungkan variabel “Fasilitas Kantor” menuju “Kualitas Pelayanan” pada Gambar 1.1 merepresentasikan hubungan sebab-akibat di mana peningkatan fasilitas kantor baik dari aspek fisik, penunjang, teknologi, maupun aksesibilitas akan meningkatkan persepsi Jemaah terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung.

Secara konseptual, model ini mengasumsikan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia, tetapi juga oleh sejauh mana fasilitas mendukung proses pelayanan secara efisien dan nyaman.

Dengan demikian, peningkatan fasilitas kantor menjadi salah satu strategi utama dalam upaya mewujudkan pelayanan haji yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan jemaah.

Tabel 1. 1 Matriks Operasional Variabel

1.5.1 Matriks Oprasional Variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA
Fasilitas Kantor Pelayanan Haji (X) Teori: <i>Environmental Psychology Theory</i> (Mehrabian & Russell, 1974)	Fasilitas Fisik	1. Kondisi gedung kantor	Likert 1-5
		2. Kelengkapan ruang tunggu	
		3. Ketersediaan ruang konsultasi	
		4. Kebersihan toilet	
		5. Kondisi tempat parkir	
	Fasilitas Penunjang	6. Ketersediaan mushola/tempat ibadah	Likert 1-5
		7. Kenyamanan AC/pendingin ruangan	
		8. Ketersediaan papan informasi	
		9. Kelengkapan brosur dan leaflet informasi	
		10. Sistem antrian yang terorganisir	
	Fasilitas Teknologi	Kecepatan Sistem Informasi Haji (SISKOHAT)	Likert 1-5

		11. Kelengkapan komputer dan printer	
		12. Kestabilan jaringan internet	
		13. Ketersediaan sistem antrian elektronik	
		14. Kemudahan akses layanan digital	
	Fasilitas Aksesibilitas	15. Kemudahan akses lokasi kantor	Likert 1-5
		16. Ketersediaan petunjuk arah/signage	
		17. Jam operasional yang memadai	
		18. Kemudahan akses bagi disabilitas	
		19. Ketersediaan informasi kontak	
Kualitas Pelayanan Haji (Y) Teori: <i>Service Quality Theory</i> (Parasuraman et al., 1988)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Penampilan petugas yang rapi dan professional	Likert 1-5
		2. Kelengkapan dokumen dan formular	
		3. Kerapian tata ruang kantor	
		4. Kebersihan lingkungan kantor	
		5. Kelengkapan fasilitas pelayanan	

<i>Reliability</i> (Keandalan)	6. Ketepatan waktu pelayanan	Likert 1-5
	7. Keakuratan informasi yang diberikan	
	8. Kesesuaian pelayanan dengan SOP	
	9. Kemampuan menyelesaikan masalah jemaah	
	10. Konsistensi pelayanan	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	11. Kecepatan petugas merespons jemaah	Likert 1-5
	12. Kesigapan petugas membantu jemaah	
	13. Kesiapan petugas memberikan informasi	
	14. Kemudahan komunikasi dengan petugas	
	15. Ketanggapan menangani keluhan	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	16. Pengetahuan petugas tentang Haji	Likert 1-5
	17. Keramahan dan kesopanan petugas	
	18. Kejujuran dan transparansi pelayanan	
	19. Keamanan data dan dokumen jemaah	

		20. Kepercayaan terhadap institusi	Likert 1-5
	<i>Empathy</i> (Empati)	21. Perhatian petugas terhadap kebutuhan jemaah	
		22. Kemampuan memahami kondisi jemaah	
		23. Kesabaran petugas dalam melayani	
		24. Perlakuan yang adil tanpa diskriminasi	
		25. Kepedulian terhadap keluhan jemaah	

1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan tentatif tentang hubungan antara dua atau lebih variabel yang dapat diuji secara empiris. Dalam penelitian ini, hipotesis merupakan dugaan sementara mengenai pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Kementerian Haji Kabupaten Bandung yang akan diuji kebenarannya melalui analisis data. Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H_0 : Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor

H_1 : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di

Kantor Pelayanan Kementerian Haji Kabupaten Bandung

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung, yang berlokasi di Jalan Adipati Agung No. 42 Baleendah Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis yang mendukung tercapainya tujuan penelitian.

Pertama, Kantor Penyelenggaraan Haji yang masih dibawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Bandung merupakan tempat saya sebagai peneliti melakukan praktek kerja magang, sehingga memudahkan saya untuk mencari serta menganalisis data. *Kedua*, Lokasi penelitian dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan topik yang diteliti mengenai pengaruh fasilitas kantor pelayanan haji terhadap kualitas pelayanan. Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji, sehingga sangat sesuai untuk mengkaji hubungan antara fasilitas kantor yang disediakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji. Sebagai instansi pemerintah di bawah Kementerian Haji RI, kantor ini memiliki tanggung jawab resmi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Ketiga, Aksesibilitas data dan informasi menjadi pertimbangan penting dalam pemilihan lokasi penelitian. Pihak Kementerian Haji Kabupaten Bandung telah memberikan izin dan dukungan untuk pelaksanaan penelitian, termasuk akses terhadap dokumen-dokumen yang

relevan seperti data jemaah, laporan pelayanan, dan kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dalam penelitian. Dukungan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data primer dan sekunder yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Keempat, Ketersediaan responden yang memadai dan representatif merupakan faktor krusial dalam penelitian ini. Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung memiliki jumlah jemaah haji yang memadai dan beragam, dengan rata-rata melayani sekitar 2.000-3.000 Jemaah per tahun dari berbagai kalangan masyarakat Kabupaten Bandung. Keberagaman responden dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan, dan usia memberikan variasi yang baik untuk penelitian mengenai persepsi terhadap fasilitas kantor dan kualitas pelayanan.

Kelima, Lokasi penelitian memiliki berbagai jenis fasilitas pelayanan yang dapat diamati dan dievaluasi secara komprehensif. Fasilitas fisik yang tersedia meliputi ruang pelayanan, ruang tunggu, mushola, toilet, tempat parkir, dan ruang konsultasi. Fasilitas teknologi mencakup Sistem Informasi Haji (SISKOHAT), komputer, printer, internet, dan sistem antrian elektronik. Fasilitas penunjang lainnya berupa AC, sound system, papan informasi, serta brosur dan leaflet informasi haji. Variasi fasilitas ini memungkinkan penelitian yang menyeluruh mengenai pengaruh berbagai aspek fasilitas terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, Kementerian Haji Kabupaten Bandung dianggap sebagai lokasi yang tepat untuk melaksanakan penelitian ini. Lokasi ini memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian, menyediakan akses yang memadai terhadap data jemaah haji serta responden, memungkinkan observasi langsung terhadap implementasi fasilitas kantor dan pelayanan, memberikan konteks yang realistis untuk mengkaji hubungan antara fasilitas kantor dan kualitas pelayanan, serta memiliki potensi untuk memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan haji di masa mendatang. Dengan demikian, lokasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan data yang valid dan reliabel untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma *positivisme* sebagai landasan konseptual dalam memahami fenomena yang diteliti. Paradigma *positivisme* memandang bahwa realitas sosial dapat diamati dan diukur secara objektif melalui penggunaan instrumen penelitian yang sistematis. Menurut Creswell (2014), paradigma *positivisme* menekankan pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dan analisis data secara statistik. Paradigma ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menguji hipotesis

mengenai pengaruh fasilitas kantor pelayanan haji terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung.

Dalam paradigma *positivisme*, fenomena sosial dipahami sebagai sesuatu yang dapat dikuantifikasi dan dianalisis untuk mengetahui pola hubungan antar variabel. Oleh karena itu, variabel fasilitas kantor pelayanan sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen diukur menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert sehingga menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Melalui pengukuran yang sistematis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara fasilitas kantor pelayanan dengan kualitas pelayanan haji.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengumpulan data dalam bentuk angka untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat statistik.

Pemilihan paradigma positivisme dan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini sesuai dengan karakteristik penelitian yang bersifat eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan antara variabel fasilitas kantor pelayanan dengan kualitas pelayanan berdasarkan

data empiris yang diperoleh dari responden. Dengan menggunakan paradigma dan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang objektif dan dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji melalui perbaikan fasilitas kantor pelayanan.

Secara teoritis, paradigma positivisme berpijak pada asumsi bahwa realitas sosial bersifat objektif, dapat diukur, dan dapat dijelaskan melalui hubungan sebab-akibat antarvariabel. Pendekatan kuantitatif dalam tradisi positivistik menekankan pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel yang dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antarvariabel (Creswell, 2018). Hal ini sejalan dengan karakter penelitian eksplanatori yang bertujuan menguji hipotesis serta menjelaskan keterkaitan kausal antara variabel independen dan dependen. Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan instrumen penelitian terstandar serta analisis data yang bersifat statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2017). Dengan demikian, penggunaan paradigma positivisme dan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini relevan secara konseptual dan metodologis karena mendukung upaya pengujian empiris terhadap pengaruh fasilitas kantor pelayanan terhadap kualitas pelayanan haji.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain survei deskriptif dan eksplanatori. Metode kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh fasilitas kantor pelayanan haji terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Haji Kabupaten Bandung melalui analisis data numerik yang diperoleh dari responden.

Desain penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif dan eksplanatori. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan kondisi fasilitas kantor pelayanan haji serta tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh jemaah. Sementara itu, penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel fasilitas kantor pelayanan sebagai variabel independen dengan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan metode survei sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Metode survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan jemaah haji yang telah menggunakan layanan di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dan dianalisis menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas kantor pelayanan haji (X), sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan haji (Y). Hubungan antara kedua variabel tersebut dianalisis menggunakan

analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Bagian ini menjelaskan data yang akan dikumpulkan dalam penelitian. Karena pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, maka data penelitian yang akan dikumpulkan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang dapat diukur secara numerik dan dapat diolah menggunakan metode statistik untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian tentang pengaruh fasilitas kantor Kementerian Haji dan Umrah terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama penelitian, yaitu jemaah haji yang telah menggunakan layanan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung. Data primer dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden penelitian untuk memperoleh informasi tentang persepsi mereka terhadap fasilitas kantor penyelenggaraan haji

serta kualitas pelayanan yang diterima. Pengumpulan data primer juga dapat dilengkapi dengan wawancara terstruktur jika diperlukan untuk memperjelas informasi tertentu terkait pengalaman responden dalam menggunakan fasilitas dan layanan yang tersedia.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau data yang sudah tersedia sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi literatur ilmiah berupa jurnal, buku, dan artikel penelitian terdahulu yang membahas tentang fasilitas pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan penyelenggaraan haji. Selain itu, data sekunder juga mencakup dokumen resmi dari Kementerian Haji terkait standar pelayanan haji, data statistik jemaah haji di Kabupaten Bandung, serta laporan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian.

1.7.5 Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jemaah haji reguler tahun 2026 yang terdaftar dan menggunakan layanan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung. Berdasarkan data yang disampaikan oleh Kepala Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung, kuota jemaah haji Kabupaten Bandung pada tahun 2026 adalah sebanyak 582 orang (Naturalinfo.id, 2026). Dari total 582 jemaah

tersebut, mayoritas adalah perempuan dengan jumlah 315 orang, sementara jemaah laki-laki tercatat sebanyak 267 orang (Radar Bandung, 2026). Penetapan tahun 2026 sebagai batasan populasi dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian agar data yang diperoleh lebih fokus, relevan, dan mencerminkan kondisi pelayanan terkini di bawah pengelolaan Kementerian Haji dan Umrah yang dibentuk pada tahun 2025 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2025.

Pemilihan populasi jemaah haji reguler tahun 2026 didasarkan pada beberapa pertimbangan. *Pertama*, jemaah pada periode ini merupakan jemaah yang langsung merasakan pelayanan di bawah struktur kelembagaan baru Kementerian Haji dan Umrah, sehingga dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja institusi yang baru terbentuk. *Kedua*, jemaah haji tahun 2026 telah melalui berbagai tahapan pelayanan di kantor mulai dari verifikasi dokumen, pembayaran, bimbingan manasik, hingga persiapan pra-keberangkatan, sehingga memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan fasilitas kantor pelayanan. Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa populasi yang baik adalah populasi yang memiliki pengalaman langsung dengan objek yang diteliti (Sugiyono, 2017). *Ketiga*, dengan jumlah populasi yang tergolong terbatas yaitu 582 jemaah, memungkinkan peneliti untuk melakukan pengambilan sampel yang representatif dan proporsional terhadap karakteristik populasi.

2) Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi jemaah haji reguler tahun 2026 yang dipilih sebagai responden untuk mewakili seluruh populasi dalam memberikan penilaian terhadap fasilitas kantor pelayanan dan kualitas pelayanan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung. Pemilihan sampel dilakukan dengan menerapkan kriteria tertentu agar responden yang terpilih benar-benar memiliki pengalaman dan pemahaman yang memadai tentang objek penelitian.

Penentuan kriteria sampel bertujuan untuk memastikan bahwa responden yang terpilih memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan fasilitas dan menerima pelayanan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung. Kriteria inklusi yang harus dipenuhi oleh responden meliputi: jemaah haji reguler tahun 2026 yang terdaftar di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung, bukan jemaah haji khusus atau plus yang memiliki pola pelayanan berbeda; berusia minimal 18 tahun pada saat pengisian kuesioner dengan pertimbangan kemampuan kognitif dalam memahami pernyataan kuesioner dan memberikan penilaian yang objektif; mampu membaca dan memahami bahasa Indonesia dengan baik untuk dapat mengisi kuesioner secara mandiri; serta bersedia secara sukarela untuk menjadi responden penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*).

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, karena jumlah populasi jemaah haji reguler tahun 2026 di Kabupaten Bandung diketahui secara pasti yaitu sebanyak 582 orang, dan rumus ini sesuai untuk menentukan ukuran sampel dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) tertentu. Menurut Sugiyono (2017), rumus Slovin dapat digunakan untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang jumlahnya diketahui dengan formula sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*margin of error*)

Dalam penelitian ini, jumlah populasi jemaah haji reguler tahun 2026 di Kabupaten Bandung adalah sebanyak 582 orang, dengan tingkat kesalahan (*e*) sebesar 10% (0,10) yang merupakan tingkat kesalahan yang umum digunakan dalam penelitian sosial dengan populasi terbatas (Sugiyono, 2017). Pemilihan *margin of error* 10% didasarkan pada pertimbangan bahwa populasi penelitian ini bersifat homogen dari segi proses pelayanan yang dilalui, serta karakteristik penelitian yang bersifat eksplanatori di mana presisi tingkat menengah sudah mencukupi untuk

menghasilkan temuan yang bermakna (Hair et al., 2019). Maka ukuran sampel dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{582}{1 + 582(0,10)^2} = \frac{582}{1 + 582(0,01)} = \frac{582}{1 + 5.82} = \frac{582}{6,82} = 85,33$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, ukuran sampel yang diperoleh adalah 85,33 yang kemudian dibulatkan ke atas menjadi 86 responden. Pembulatan ke atas dilakukan untuk memastikan representativitas sampel tidak berkurang (Sugiyono, 2017). Dalam pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, jumlah kuesioner yang berhasil dihimpun dan dinyatakan valid adalah sebanyak 87 responden, melampaui target minimum yang dipersyaratkan. Penambahan satu responden ini tidak mengurangi validitas penelitian, melainkan justru memperkuat representativitas sampel terhadap populasi (Sugiyono, 2017). Jumlah ini mencakup sekitar 14,8% dari total populasi dan memenuhi persyaratan minimum untuk analisis regresi linear sederhana yang mensyaratkan minimal 30 responden (Hair et al., 2019), bahkan jauh melebihi batas minimum tersebut sehingga hasil analisis diharapkan tetap robust dan reliabel.

Dengan jumlah sampel sebanyak 86 responden, penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan 90% dengan margin of error 10%, yang berarti hasil penelitian memiliki tingkat akurasi yang memadai dalam menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya. Jumlah ini juga realistis untuk dilaksanakan dalam batas waktu dan sumber daya penelitian

skripsi, serta memungkinkan untuk dilakukan analisis statistik yang komprehensif.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability* sampling dengan pendekatan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut, di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Pemilihan teknik ini didasarkan pada beberapa pertimbangan: pertama, populasi jemaah haji reguler tahun 2026 bersifat homogen dari segi proses pelayanan yang dilalui; kedua, untuk menghindari bias dalam pemilihan responden; ketiga, untuk memastikan setiap jemaah memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden penelitian.

Prosedur pengambilan sampel dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut. Pertama, peneliti memperoleh daftar nama jemaah haji reguler tahun 2026 dari Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung sebagai kerangka sampel (*sampling frame*). Kedua, setiap jemaah dalam daftar diberi nomor urut dari 1 sampai 582. Ketiga, dari daftar tersebut dipilih secara acak sebanyak 86 jemaah menggunakan tabel angka random atau dengan bantuan program komputer seperti *Microsoft Excel* atau SPSS untuk memastikan pengacakan yang objektif. Keempat, jemaah yang terpilih dihubungi untuk dimintai kesediaannya

menjadi responden penelitian, dengan mempertimbangkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. *Kelima*, apabila terdapat jemaah yang menolak atau tidak memenuhi kriteria, maka akan dilakukan pengacakan kembali untuk menggantikan responden tersebut hingga jumlah sampel sebanyak 86 responden terpenuhi.

Dengan pendekatan *simple random sampling* ini, sampel penelitian diharapkan mampu mewakili populasi jemaah haji reguler tahun 2026 secara proporsional dan objektif, sehingga hasil analisis dapat memberikan gambaran empiris yang valid dan reliabel mengenai pengaruh fasilitas kantor pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung. Teknik ini juga memungkinkan hasil penelitian untuk digeneralisasikan kepada seluruh populasi jemaah haji reguler tahun 2026 di Kabupaten Bandung dengan tingkat kepercayaan yang memadai.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner (angket) sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer dari responden jemaah haji yang telah menggunakan layanan di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dan teknik ini sangat efisien apabila peneliti tahu dengan pasti

variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pemilihan teknik kuesioner ini sesuai dengan karakteristik penelitian kuantitatif yang memerlukan data numerik untuk dianalisis secara statistik guna menguji hipotesis tentang pengaruh fasilitas kantor pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini bersifat terstruktur dengan menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur persepsi responden terhadap fasilitas kantor pelayanan dan kualitas pelayanan yang diterima. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang memungkinkan responden untuk mengekspresikan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap serangkaian pernyataan yang berkaitan dengan objek stimulus, dengan rentang dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Sekaran & Bougie, 2016). Penggunaan skala ini memungkinkan peneliti untuk mengkonversi data kualitatif berupa persepsi menjadi data kuantitatif yang dapat diolah menggunakan teknik statistik untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Instrumen pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan 5 tingkatan untuk mengukur persepsi responden terhadap fasilitas kantor pelayanan dan kualitas pelayanan haji. Penggunaan skala Likert dalam penelitian pelayanan publik telah banyak digunakan dalam studi terkini, termasuk penelitian oleh Hasanah dan Iriani, (2023) yang menggunakan skala ini untuk mengukur persepsi pengguna terhadap fasilitas fisik dan kualitas

layanan , serta penelitian Wijayanti & Hutauruk, (2023) yang menerapkan instrumen serupa untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

1.7.7 Validitas dan Reliabilitas

1) Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur konstruk yang hendak diteliti, yaitu variabel fasilitas kantor pelayanan dan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang seharusnya diukur (Hair et al., 2019).

Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan melalui dua tahap, yaitu validitas konstruk (*construct validity*) dan uji coba instrumen (*pre-test validity*).

1) Validitas Konstruk (*Construct Validity*)

Validitas konstruk digunakan untuk menguji sejauh mana butir-butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar merepresentasikan konstruk teoretis dari masing-masing variabel penelitian. Pengujian dilakukan secara empiris menggunakan analisis korelasi *Corrected Item-Total Correlation*, dengan ketentuan bahwa item dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi $\geq 0,30$ (Nunnally & Bernstein, 1994). Pendekatan ini memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner

berkontribusi secara signifikan terhadap keseluruhan konstruk yang diukur.

2) Uji Coba Instrumen (*Pre-test Validity* / Validitas Empiris Awal)

Sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian utama, peneliti melakukan uji coba instrumen (*pre-test*) kepada sejumlah responden di luar sampel utama yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi penelitian, yaitu Jemaah haji tahun 2026. Uji coba ini bertujuan untuk menilai kejelasan redaksi, tingkat pemahaman responden terhadap item pernyataan, serta kekuatan hubungan antaritem dengan konstruk yang diukur. Data hasil uji coba kemudian dianalisis menggunakan teknik korelasi *Corrected Item-Total Correlation*. Item yang memiliki nilai korelasi di bawah 0,30 akan dievaluasi, direvisi, atau dieliminasi agar instrumen yang digunakan dalam penelitian utama memiliki tingkat validitas yang tinggi dan dapat mengukur variabel secara akurat.

2) Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang stabil dan konsisten apabila diulang pada kondisi yang sama (Sekaran & Bougie, 2016). Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil pengukuran yang relatif tetap

meskipun digunakan pada waktu yang berbeda atau oleh responden yang berbeda dengan karakteristik serupa.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode konsistensi internal (*internal consistency*) dengan koefisien Cronbach's Alpha. Metode ini digunakan karena instrumen penelitian berbentuk kuesioner dengan skala Likert, di mana setiap item diharapkan memiliki hubungan yang konsisten dengan item lainnya dalam satu konstruk (Nunnally & Bernstein, 1994).

Nilai koefisien Cronbach's Alpha (α) menggambarkan tingkat reliabilitas suatu variabel. Secara umum, instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai $\alpha \geq 0,70$. Namun, untuk penelitian eksploratori atau studi awal, nilai antara 0,60–0,70 masih dapat diterima (Hair et al., 2019). Pengujian reliabilitas akan dilakukan untuk setiap variabel penelitian, yaitu:

- (1) Variabel Fasilitas Kantor Pelayanan, yang terdiri dari dimensi fasilitas fisik, fasilitas penunjang, fasilitas teknologi, dan fasilitas aksesibilitas.
- (2) Variabel Kualitas Pelayanan, yang terdiri dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Apabila hasil uji menunjukkan adanya item dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* di bawah 0,30 atau menurunkan nilai α secara signifikan, maka item tersebut akan dievaluasi dan dapat dieliminasi guna meningkatkan reliabilitas instrumen secara keseluruhan.

Dengan demikian, uji reliabilitas ini bertujuan memastikan bahwa seluruh item dalam instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan mampu menghasilkan data yang dapat dipercaya untuk digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif ini, analisis data dilakukan setelah seluruh data kuesioner terkumpul, kemudian diolah dan dianalisis menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis data bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan haji di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung tahun 2026.

1) Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian yang telah dikumpulkan dari responden. Menurut Sugiyono (2017), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif meliputi nilai rata-rata, rentan skor, standar deviasi untuk mengetahui penyebaran data, nilai minimum dan maksimum.

Kategorisasi variabel untuk menjawab rumusan masalah 1 dan 2, data hasil pengukuran akan dikategorikan berdasarkan rentang skor menggunakan rumus interval kelas sebagai berikut :

$$\text{Interval} = (\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}) / \text{Jumlah Kelas}$$

Dengan menggunakan skala Likert 1-5, maka kategorisasi variabel adalah:

- 1) Skor 1,00 – 2,33 = Rendah
- 2) Skor 2,34 – 3,66 = Sedang
- 3) Skor 3,67 – 5,00 = Tinggi

Hasil analisis deskriptif ini akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan grafik untuk memudahkan interpretasi data, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi fasilitas kantor pelayanan Haji serta tingkat kualitas pelayanan di Kementerian Haji Kabupaten Bandung menurut persepsi calon jemaah.

2) Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear sederhana, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE). Menurut Ghazali (2018), uji asumsi klasik diperlukan agar hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan dengan tepat dan dapat dipercaya. Untuk penelitian yang menggunakan regresi linear sederhana, uji asumsi klasik

yang perlu dilakukan meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas.

(1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki distribusi yang mendekati normal. Asumsi normalitas diperlukan agar model regresi yang digunakan menghasilkan estimasi yang tidak bias dan dapat diinterpretasikan secara tepat.

Pengujian dilakukan menggunakan Kolmogorov–Smirnov Test dan visualisasi melalui Normal P–P Plot. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig) lebih besar dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data tidak memenuhi asumsi normalitas.

(2) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (fasilitas kantor) dan variabel dependen (kualitas pelayanan) bersifat linear atau tidak. Asumsi linearitas penting karena analisis regresi linear mengasumsikan bahwa hubungan antara kedua variabel berbentuk garis lurus (Ghozali, 2018).

Pengujian dilakukan menggunakan *Test for Linearity* pada menu *Compare Means* di SPSS dengan melihat nilai signifikansi

pada baris *Deviation from Linearity* dalam tabel ANOVA. Kriteria pengambilan keputusan Jika nilai *Sig. Deviation from Linearity* $> 0,05$, maka hubungan antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan bersifat linear dan jika nilai *Sig. Deviation from Linearity* $< 0,05$, maka hubungan antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan tidak linear.

Apabila hubungan tidak linear, maka perlu dilakukan transformasi data atau menggunakan model regresi non-linear untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat

(3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang memiliki varians residual yang homogen atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen.

3) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat sejauh mana variabel fasilitas (X) memengaruhi variabel kualitas pelayanan (Y).

Metode ini digunakan karena penelitian hanya melibatkan satu variabel independen dan satu variabel dependen.

Model persamaan regresi linear sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta, yaitu nilai Y ketika X = 0

b = Koefisien regresi, menunjukkan besarnya perubahan Y akibat perubahan X

X = Fasilitas

e = Faktor kesalahan (*error term*)

Koefisien regresi (b) berfungsi untuk menunjukkan arah dan kekuatan pengaruh. Apabila nilai b positif, berarti peningkatan fasilitas diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan; sedangkan nilai b negatif menunjukkan arah hubungan yang berlawanan.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel fasilitas menjelaskan variasi yang terjadi pada kualitas pelayanan. Dengan Kriteria pengambilan keputusan apabila nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang kuat terhadap

kualitas pelayanan sebaliknya apabila nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa masih ada faktor lain di luar fasilitas yang turut memengaruhi kualitas pelayanan.

5) Uji Parsial (t-test)

Uji t dilakukan untuk menilai signifikansi pengaruh variabel fasilitas terhadap kualitas pelayanan secara individu. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi (Sig) dan perbandingan antara t hitung dan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), jika t hitung $>$ t tabel dan nilai Sig $<$ 0,05, maka variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan jika t hitung $\leq$ t tabel atau Sig $>$ 0,05, maka pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan tidak signifikan

