

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik). Dalam sebuah organisasi memang diperlukan dukungan yang besar, terutama organisasi administrasi yang melayani banyak orang dalam jumlah pertemuan yang sangat besar. Perusahaan yang menyediakan layanan keagamaan khususnya akan memiliki citra publik yang lebih baik jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diterimanya. Allah berfirman dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 yang menjelaskan tentang pelayanan, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Terjemahan :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Qur'an)

Ayat sebelumnya menunjukkan bahwa Islam sangat menjunjung tinggi pelayanan yang baik dibandingkan pelayanan yang buruk. Thorik dan Utus (2006, hlm 77) memahami bahwa bantuan yang berkualitas tidak sekedar menyampaikan atau melayani tetapi juga pengertian, penghargaan dan perasaan.

Haji merupakan peristiwa keagamaan yang luar biasa yang dijadikan oleh Sang Pencipta sebagai peristiwa akbar kepada seluruh hamba-Nya. Dalam ibadah haji tidak ada pembedaan kedudukan dan identitas, tidak ada pemisahan orientasi, bahkan kontras warna kulit. Haji pada dasarnya adalah komponen pribadi dari ritual keagamaan Muslim. Meski begitu, seiring berjalannya waktu pelaksanaan perjalanan haji selalu mendapat perhatian negara. Ibadah haji terutama menjadi fokus perhatian bangsa karena kompleksitasnya baik dalam kaitannya dengan karakteristik jemaah yang beragam maupun hubungan bilateral dengan Indonesia dan Arab Saudi. Selain itu, banyak aspek dalam ibadah haji yang memerlukan keterlibatan berbagai pihak. Rukun Islam yang kelima, Haji, merupakan wujud ketakwaan seorang hamba kepada Allah Swt yang Maha Besar. Ini adalah salah satu dari lima fondasi agama Islam.

Dalam Al-Quran disebutkan bahwa ibadah haji wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mampu, yaitu memberikan kesehatan jasmani dan rohani. Kewajiban ini juga disebutkan dalam Firman Allah. seperti yang tertuang dalam QS. Al. Imran/3:97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ
حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahan :

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”(Qur’an)

Dengan semakin banyaknya masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji. Daftar tunggu perjalanan haji pun bertambah. Oleh karena itu, sejauh mana pemerintah mampu mengantisipasi tingginya minat haji dan menyelesaikan permasalahan pelayanan haji pada akhirnya akan menentukan kualitas pelayanan haji di masa depan. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan bimbingan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya, sesuai dengan undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggara. bagi para jemaah yang menunaikan ibadah haji agar dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ajaran Islam.

Memiliki pegawai yang profesional, memiliki akses terhadap sarana dan prasarana yang berkualitas, serta bertanggung jawab kepada jemaah dari awal hingga akhir merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memuaskan jemaah. Salah satu wadah yang selalu disiapkan untuk melayani jemaah haji, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu menggugah rasa percaya diri para jemaah. Perlu diingat bahwa ibadah umrah dan haji merupakan ibadah

yang biasanya dilakukan sekali seumur hidup dan memerlukan biaya ibadah yang besar. Jika tanpa manajemen pelayanan yang baik maka para jemaah haji akan menyesal telah melakukannya.

Begitupun pemberian pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi calon jemaah haji harus dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar metodologi kerja yang ada. Melakukan perjalanan haji tentu bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, apalagi dalam melayani jemaah karena jumlah jemaah haji yang harus diawasi adalah yang terbanyak di dunia. Di sinilah tugas pemerintah dalam membantu calon jemaah haji untuk menyiapkan segala keperluan dalam menyelesaikan perjalanan haji, dengan memberikan berbagai macam bantuan mulai dari pendaftaran jemaah haji, cicilan, lepas landas hingga kedatangan kembali ke tanah air.

Pendaftaran haji merupakan bagian yang sangat penting dalam proses ini karena di sinilah jemaah akan mengetahui dan menerima informasi penting tentang keberangkatan hajinya sendiri, serta hak-hak yang seharusnya dimiliki oleh semua jemaah haji. Kantor Wilayah Kementerian Agama masing-masing jemaah di Kota atau kabupaten merupakan satu-satunya tempat pendaftaran haji yang dapat diselesaikan. Pelayanan yang baik dapat membahagiakan jemaah dengan memberikan segala informasi yang dibutuhkan, membimbing dengan baik dan sopan, serta membuat mereka semakin semangat untuk mendaftar ibadah haji.

Administrasi pendaftaran jemaah haji dilakukan oleh dua lembaga pendamping yaitu bank dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Kemajuan organisasi penolong dalam melaksanakan komitmennya dapat diperkirakan dari seberapa terpenuhinya klien hingga mereka mendapatkan pelayanan yang ideal. Untuk menjamin kesejahteraan jemaah haji indonesia, pelayanan yang lebih baik memerlukan bimbingan yang lebih baik dan partisipasi aktif masyarakat. Dalam menjalankan ibadah haji, Kementerian Agama harus lebih mampu memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan.

Penulis tertarik untuk meneliti pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah haji pada saat pertama kali mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas penulis tertarik melakukan penelitian karena lembaga ini harus menyediakan layanan pendaftaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi jemaah haji mendatang. Kemudian, pada saat itulah penulis menjadikan bahan dan objek skripsi itu dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji terhadap Kepuasan Calon Jemaah di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024”**

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada judul ini dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang sebelumnya, dengan maksud untuk memudahkan penelitian agar jelas arah dan tujuan pembahasannya. Adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jemaah di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian penulis mengenai rumusan masalah, maka tujuan penelitian terhadap masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pengaruh pelayanan pendaftaran haji terhadap Kepuasan Calon Jemaah di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024.

D. Kegunaan Penelitian

- 1) Secara Akademis

Berikut ini beberapa manfaat melakukan penelitian dari sudut pandang akademis, yaitu:

- a) Sebagai sumber data logis bagi setiap individu yang perlu mengetahui tentang pelayanan pendaftaran pada Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi

b) Untuk memperluas wawasan penulis dan memanfaatkan keahliannya sebagai akademisi potensial dalam pengelolaan haji dan umrah.

2) Secara Praktis

a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah kepada para praktisi pengelolaan haji dan umrah serta sebagai bahan pertimbangan dan referensi.

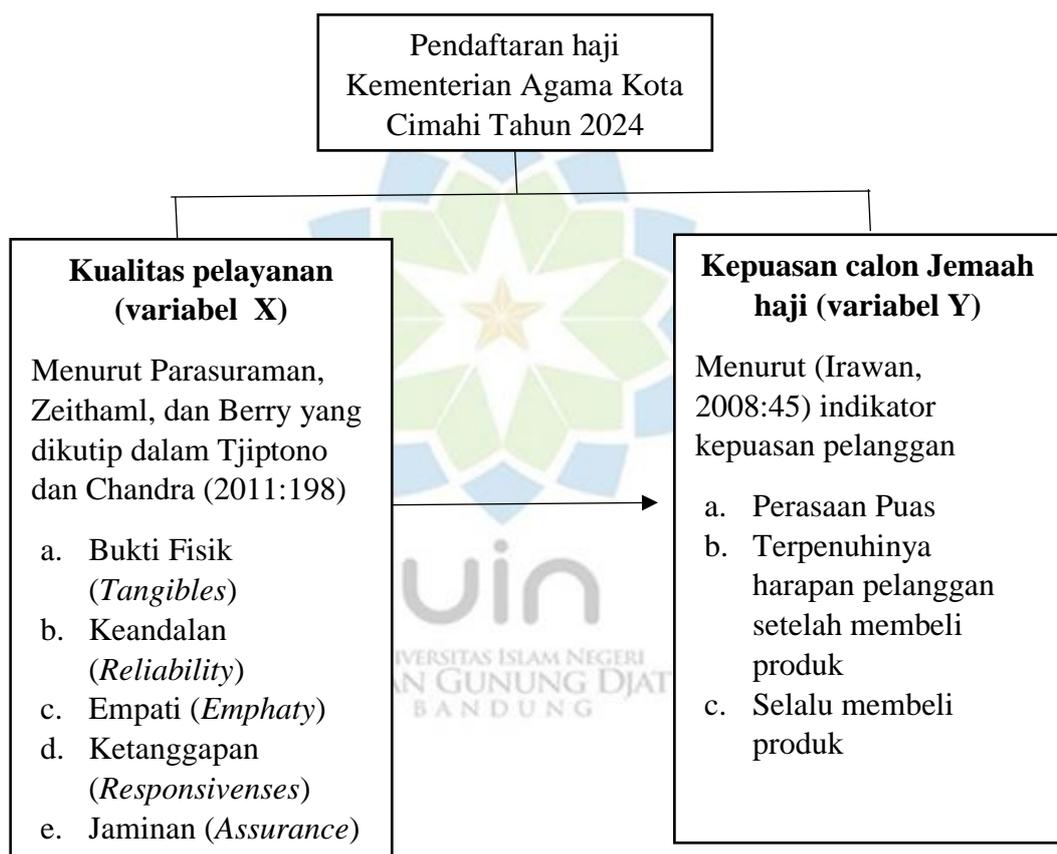
b) Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon jemaah yang utuh terhadap fokus penelitian. Skema atau bagan biasanya digunakan untuk menyajikan kerangka pemikiran. Tujuan dari kerangka ini adalah untuk memberikan kerangka metodologis untuk memikirkan dan menggambarkan masalah-masalah ilmiah. Sebagai gambaran untuk memahami apa yang diteliti, maka digabungkan model sistem penalaran sebagai berikut :

Kementerian Agama Kota Cimahi menyadari bahwa cara pandang jemaah sangat menentukan kualitas pelayanan yang memuaskan. Penyelenggaraan Kementerian Agama Kota Cimahi dalam berkumpulnya bergantung pada suatu peraturan bantuan yang memuat pelayanan yang harus dipenuhi untuk mencapai

pelayanan yang dapat memenuhi para jemaah. Dengan membandingkan tingkat kepentingan (harapan) jemaah dengan tingkat kerja petugas penyelenggara haji berdasarkan tingkat kepuasannya, maka jemaah haji akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Kerangka pemikiran berikut dapat diamati:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

F. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019, hlm 99) Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu rumusan masalah dalam penelitian dan kebenaran harus diuji secara empiris. Hipotesis adalah asumsi yang dirumuskan dengan suatu pernyataan yang kebenarannya diterima saat ini. Asumsi ini

berpotensi menjelaskan realitas yang diamati peneliti dan dapat menjadi pedoman bagi penelitian selanjutnya. Adapun hipotesis penelitian ini adalah :

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan pendaftaran haji terhadap tingkat kepuasan jemaah haji.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan pendaftaran haji terhadap tingkat kepuasan jemaah haji.

G. Langkah-Langkah Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, yang terletak di Jalan Kamarung No. 17-A, Kota Cimahi.

2) Paradigma

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme, berdasarkan menurut Sugiyono (2017, hlm 8) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang memiliki dasar atas filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Begitupun yang disampaikan menurut Suharsaputra (2012, hlm 50) paradigma positivisme dalam penelitian kuantitatif memiliki tiga poin penting, yang pertama adalah memberikan gambaran atau pemahaman yang jelas mengenai sesuatu yang sedang terjadi. Poin kedua yaitu poin dalam

bentuk angka atau numerik merupakan landasan analisis. Poin ketiganya adalah analisis data menggunakan statistik.

3) Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori, mengukur variabel penelitian, dan memanfaatkan metode statistik untuk analisis data. Menurut Williams (1988), ada lima pandangan mendasar mengenai pendekatan kuantitatif: 1) berdasarkan pandangan tentang hakikat realitas, pendekatan kuantitatif memandang realitas sebagai sesuatu yang tunggal, konkrit, dapat diamati, dan dapat dipecah-pecah; 2) berdasarkan pandangan interaksi antara peneliti dan objek penelitiannya, pendekatan kuantitatif dipandang berdiri sendiri; 3) berdasarkan pandangan generalis tentang kemungkinan, pendekatan kuantitatif bebas dari batasan konteks dan waktu; 4) berdasarkan pandangan kemungkinan kausal, maka pendekatan yang bersifat kuantitatif dapat memisahkan antara sebab dan akibat yang melahirkan akibat-akibatnya. 5) pada dasar pandangan peranan nilai, maka pendekatan kuantitatif melihat segala sesuatu bebas nilai, objektif dan harus seperti apa adanya.

4) Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Menurut Sugiyono (2018) metode survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi dimasa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel

sosiologi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (kuesioner) yang tidak mendalam dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Pengambilan sampel dari suatu populasi dan memanfaatkan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data dikenal dengan metode survei. Alasan mengapa penulis menggunakan metode survey adalah yang pertama dan terutama untuk puncak informasi. Metode surveinya bersifat kuantitatif, namun karena statistik deskriptif hanya bersifat pelengkap data atau informasi, maka survei yang dilakukan biasanya lebih sederhana. Dengan adanya data atau informasi tambahan dari hasil survey, maka data yang diperoleh menjadi lebih kaya dan lengkap. Alasan kedua adalah perlunya penelitian lebih lanjut sehingga uraian hasil akhir penelitian secara komprehensif memberikan kesimpulan yang meyakinkan. Peneliti tidak puas dengan hasil penelitiannya setelah pengumpulan dan pengolahan data, sehingga memerlukan penelitian tambahan untuk memperluas cakupannya.

5) Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data kuantitatif merupakan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Kuncoro menegaskan (2013, hlm 145). Informasi kuantitatif adalah informasi yang diperkirakan dalam skala matematis (angka), yang dapat dipisahkan menjadi data interval dan data rasio.

2. Sumber Data

a) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018, hlm 456) data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat estimasi atau alat pengumpulan informasi secara langsung mengenai hal-hal sebagai sumber data yang dicari. Melalui survei, untuk keadaan ini respondennya adalah jemaah terencana yang telah mendaftar ibadah haji di Kementerian Agama Kota Cimahi.

b) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018, hlm 456) Data yang tidak dikumpulkan peneliti secara langsung dari subjeknya disebut sebagai data sekunder. Informasi penunjang dalam pemeriksaan ini diharapkan memperoleh informasi tambahan sebagai penunjang, yaitu informasi yang diperoleh dari informasi-informasi penting. Dalam upaya mendukung efisiensi biaya tenaga kerja, penelitian ini menggunakan data sekunder dari undang-undang ketenagakerjaan, buku, jurnal, dan artikel tentang sistem pengendalian internal untuk sistem dan prosedur presentasi.

6) Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014, hlm 80) istilah “populasi” mengacu pada kategori luas yang mencakup hal-hal seperti “objek” atau “subjek” yang kualitas dan karakteristik spesifiknya telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, populasi penelitian adalah keseluruhan (*universum*) objek eksplorasi sebagai individu, efek samping, peristiwa, sehingga artikel-artikel tersebut dapat menjadi sumber informasi eksplorasi. Berdasarkan penjelasan di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah calon jemaah yang memutuskan untuk mendaftar haji di Kementerian Agama Kota Cimahi.

Dalam penelitian ini, populasi adalah Jemaah yang melakukan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2024 pada periode dari tanggal 2 Januari 2024 – 5 April 2024 yang berjumlah 164 calon jemaah haji.

Sedangkan sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang akan dijadikan subjek penelitian ini untuk menentukan temuannya. Sehubungan dengan eksplorasi ini, penulis melihat lebih dari 100 subjek dan lebih tepatnya 164 calon jemaah, penulis mengambil 10% sampel dari populasi saat ini dengan menggunakan persamaan *Slovin* yang dikemukakan oleh Husain Umar (2013, hlm 78).

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase batas toleransi (10 %)

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

$$: n = \frac{164}{1+164(0,1)^2}$$

$$: n = \frac{164}{1+164(0,01)}$$

$$: n = \frac{164}{2,64}$$

$$: n = 62,1212121212 \text{ dibulatkan menjadi } 62$$

Maka, pada jumlah populasi yang akan menjadi sampel penelitian (n) terdapat sebanyak 62 calon jemaah yang melakukan pendaftaran haji tahun 2024 pada periode dari tanggal 2 Januari 2024 – 5 April 2024.

7) Teknik Pengumpulan Data

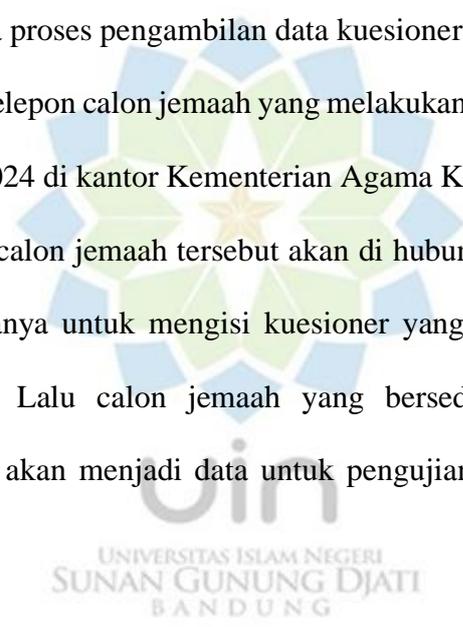
a) Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana responden diberikan serangkaian pertanyaan tertulis untuk dijawab. Kuesioner ini dapat berupa pertanyaan atau penjelasan tertutup yang diberikan secara lugas kepada responden (Sugiyono 2011, hlm 142). Secara umum, ada dua cara dalam menggunakan kuesioner, yaitu dengan

menyebarkannya dan kemudian diisi oleh responden dan dapat dijadikan panduan pertemuan dengan responden.

Setiap pertanyaan kuesioner diberi bobot pada skala Likert, mengubah variabel yang akan diukur menjadi variabel indikator. Butir-butir instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan kemudian disusun dengan menggunakan indikator-indikator tersebut sebagai titik tolak.

Pada proses pengambilan data kuesioner ini peneliti mengambil nomor telepon calon jemaah yang melakukan pendaftaran haji pada tahun 2024 di kantor Kementerian Agama Kota Cimahi, lalu nomor telepon calon jemaah tersebut akan di hubungi oleh peneliti terkait kesediaanya untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti. Lalu calon jemaah yang bersedia mengisi kuesioner tersebut akan menjadi data untuk pengujian yang akan diuji oleh peneliti.

The logo of Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung is a circular emblem with a green and blue geometric pattern. Below the emblem, the text 'UIN' is written in a large, stylized font, followed by 'UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG' in a smaller, sans-serif font.

8) Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019, hlm 175) menjelaskan bahwa uji validitas adalah instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid. Artinya instrumen penduga yang digunakan untuk mendapatkan informasi adalah sah. Valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur nilai yang diharapkan.

Secara umum, suatu instrumen dianggap sah jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Karena kuesioner ini dimaksudkan untuk mengukur dampak pelayanan pendaftaran haji terhadap calon jemaah pada kementerian agama kota cimahi, maka survei tersebut harus dapat mengukur tingkat pemenuhannya. Prosedur pengukuran yang akurat menentukan keabsahan data penelitian. Pada uji peneliti digunakan *Corrected Item-Total Correlation*.

b) Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019, hlm 176) Realibilitas merupakan suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu barang yang serupa, akan menyampaikan informasi yang serupa. Instrumen estimasi seharusnya dapat diandalkan dan akan selalu memberikan hasil atau perkiraan yang sama. Dengan memanfaatkan koefisien *Cronbach Alpha*, tes ini dapat dihitung.

9) Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis data merupakan langkah selanjutnya setelah mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini. Metode pemeriksaan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2013, hlm 53) Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2013, hlm 53) bertujuan untuk mengetahui nilai suatu variabel bebas, yang dapat berupa satu atau lebih

(*independen*) tanpa melakukan perbandingan atau hubungan dengan variabel lain. Respon responden terhadap pertanyaan mengenai pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jemaah di kementerian agama kota cimahi ini dianalisis menggunakan analisis deskriptif dalam penelitian ini.

Skala Likert digunakan dalam metode kuantitatif ini. Menurut Sugiyono (2010, hlm 93), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur mentalitas, perasaan dan kesan seseorang atau suatu kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variabel-variabel yang perlu diukur diubah menjadi indikator-indikator variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan sebagai titik awal pembuatan item-item instrumen, dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang bersifat positif atau negatif. Pernyataan berikut akan dinilai dengan arah pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Instrumen Nilai Skala Likert

No	Skala Likert	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pelayanan pendaftaran haji yang tersedia di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi merupakan variabel *independen*

dalam penelitian ini yang dilambangkan dengan simbol x . Tingkat kepuasan yang dialami calon jemaah haji merupakan variabel *dependen* yang dilambangkan dengan simbol Y .

Analisis penelitian pengaruh pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024 merupakan hasil akhir dari penelitian ini.

1. Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik adalah untuk menjamin persamaan regresi yang diperoleh pasti dan konsisten. Uji korelasi, heteroskedastisitas, dan normalitas digunakan untuk melakukan pengujian asumsi klasik sebelum dilakukan uji Regresi Linier Sederhana. Penelitian ini hanya bertujuan untuk menguji tiga pada asumsi klasik, karena informasi yang digunakan bukanlah informasi runtun waktu (Sugiyono, 2014).

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas seperti yang dikemukakan oleh Ghozali (2016) adalah untuk mengetahui apakah variabel *independen* dan variabel *dependen* mempunyai distribusi normal atau abnormal dalam suatu model regresi. Hasil uji statistik akan rendah apabila suatu variabel tidak mempunyai distribusi normal. Model regresi yang layak adalah model regresi yang mempunyai sirkulasi yang khas atau mendekati normal, sehingga penyelesaian pengujian yang terukur dapat

dilakukan. Pengujian normalitas data dapat menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* yang ada pada program SPSS, dengan ketentuan:

- 1) Apabila nilai signifikansi $> 5\%$ (0.05), maka data memiliki distribusi normal
- 2) Apabila nilai signifikansi $< 5\%$ (0.05), maka data tidak memiliki distribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2016) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketimpangan varians antar penelitian dalam suatu model regresi. Uji Glejser digunakan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Apabila nilai signifikansi $> \alpha = 0,05$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.
- 2) Apabila nilai signifikansi $< \alpha = 0.05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat heteroskedastisitas.

c. Uji Auto Korelasi

Uji autokorelasi memeriksa korelasi antara periode waktu tertentu (t) dan periode sebelumnya (t-1). Dalam analisis regresi menguji bagaimana variabel *independen*

mempengaruhi variabel *dependen*. Idealnya, tidak boleh ada korelasi antara pengamatan dan observasi sebelumnya. Ghozali (2018, hlm 111) menjelaskan bahwa uji autokorelasi bertujuan untuk menilai apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya).

Untuk pengujian autokorelasi, kita dapat membandingkan statistik Durbin-Watson yang diperoleh dari analisis regresi dengan nilai tabel Durbin-Watson, seperti yang direkomendasikan oleh Ghozali:

**Tabel 1. 2 Pedoman Uji AutoKorelasi
Memakai Uji Durbin Watson**

Hipotesis nol	Keputusan	jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < dw > dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Tanpa kesimpulan	$dl \leq dw \leq du$
Tidak ada Autokorelasi negative	Tolak	$4-dl < dw < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	Tanpa Kesimpulan	$4-du \leq dw \leq 4-dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	diterima	$du < dw < 4-du$

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pada penjelasan yang dijelaskan Sugiyono (2014, hlm 270), regresi linier sederhana adalah suatu teknik statistik yang menguji hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat, dengan asumsi adanya hubungan fungsional atau sebab akibat yang linier di antara keduanya.

Regresi linier sederhana (*Simple Linier Regression*) Tujuan dari regresi linier sederhana adalah untuk mengukur hubungan antara variabel *independen* dan variabel *dependen*. Representasi matematis dari regresi linier sederhana diberikan oleh persamaan berikut :

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel *dependen* yang diprediksikan

α = Konstanta

b = Koefisien Variabel X

X = Variabel *Independen*

Teknik statistik seperti analisis regresi memainkan peran penting dalam menentukan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara variabel X dan Y. Dengan memeriksa signifikansi statistik hubungan dan kesesuaian model regresi secara keseluruhan, kita dapat menilai apakah variabel

independen memang mempunyai dampak yang berarti terhadap variabel *dependen*.

3. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Adjusted R² menurut Ghozali (2018, hlm 179) Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *independen* menjelaskan variabel *dependen*. Dalam *output* SPSS, koefisien determinasi terletak pada table *model Summary* dan tertulis R Square.

Nilai *R Square* dikatakan baik jika diatas 0,5, karena nilai *R Square* berkisar antara 0 sampe 1. Pada umumnya sampel dengan data deret waktu (*time series*) memiliki *R Square* maupun *Adjusted R Square* dikatakan cukup tinggi dengan nilai diatas 0,5.

4. Uji T-Test (Parsial)

Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (dalam Salimun dan Sugiyanto, 2021, hlm 573), uji-t merupakan alat statistik penting yang digunakan dalam analisis regresi untuk menilai signifikansi variabel *independen* (X) dalam menjelaskan variabel *dependen* (Y). Ini membantu menentukan apakah setiap variabel *independen* memiliki dampak yang berarti secara statistik terhadap variabel *dependen*.

Tingkat signifikansi uji-t ini adalah $\alpha = 5\%$, dengan tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel *independen* (X) mempengaruhi variabel *dependen* (Y) secara individual (parsial).

