

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah salah satu negara yang mayoritas penduduknya beragama islam. Agama islam mengajarkan bahwa agama ini didasarkan pada rukun islam, rukun islam ada lima yaitu syahadat, salat, zakat, puasa dan haji. Pada dasarnya haji merupakan rukun islam yang kelima, ibadah haji diwajibkan bagi umat muslim yang mampu baik dalam kemampuan finansial dan kesehatan jasmani.

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap Jemaah haji merupakan wujud kesungguhan pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayan umat, maka diperlukan pelayanan yang dimana penyampaian yang disampaikan jangan sampai kesalah pahaman. Kesungguhan pemerintah diwujudkan melalui penetapan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.(Kotler, 2005:46). Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang ditawarkan seseorang atau organisasi kepada pihak lain untuk memberikan kepuasan Pelanggan.

Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah haji melaksanakan pelayanan terhadap Jemaah antara lain adalah sistem pendaftaran dan pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) yang dilakukan melalui sistem

informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) yang terintegrasi dengan bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH) berdasarkan kuota haji masing-masing provinsi dan kabupaten/kota.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung merupakan salah satu lembaga pemerintah yang membidangi urusan keagamaan, dan salah satu bidang pelayanannya adalah Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

Pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memiliki tugas salah satunya yaitu pelayanan pendaftaran haji. Pelayanan pendaftaran haji merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Karena dari proses pendaftaran ini Jemaah akan mengenal dan mendapatkan informasi penting mengenai keberangkatan haji dan juga Jemaah akan mendapatkan hak yang seharusnya didapatkan oleh Jemaah haji. Keberhasilan penyelenggaraan haji tidak hanya tergantung pada penyelenggaraan ibadah tanah suci, tetapi juga dimulai dari tahapan pendaftaran.

Kualitas pelayanan pendaftaran haji mencakup beberapa aspek yakni seperti kemudahan dalam proses pendaftaran, kejelasan informasi, responsif terhadap pertanyaan, dan efisiensi pengelolaan data, dalam hal ini pelayanan pendaftaran yang baik akan meningkatkan kepuasan pada calon Jemaah haji.

Namun pada kenyataannya, pada lembaga penyelenggaraan haji masih menghadapi tantangan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji baik dalam segi pemberian informasi dan memberikan pengarahan pada saat pendaftaran.

Pendaftaran haji dibuka sepanjang tahun dengan menerapkan prinsip “*first come first served*” yakni yang pertama datang maka akan dilayani terlebih dahulu dalam penyelenggaraan ibadah haji prinsip tersebut diterapkan dalam nomor urut pendaftaran (nomor porsi). Terkait lokasi pendaftaran haji ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menyesuaikan lokasi domisili calon Jemaah haji.

Kualitas pelayanan yang dapat dikatakan baik apabila pelayanan tersebut dapat memberikan segala informasi yang calon jemaah haji butuhkan, mengarahkan Jemaah dengan baik dan sopan, juga memberikan antusias yang lebih terhadap Jemaah yang akan melakukan pendaftaran haji. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak baik maka dampak yang akan muncul calon jemaah haji akan merasakan ketidakpuasan dengan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sebagai fungsi dari harapan masyarakat atau calon Jemaah haji, maka dari itu sebuah lembaga harus mengimbangi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pada penelitian ini penulis memiliki ketertarikan yang terkait dengan kualitas pelayanan pendaftaran haji yang berada dalam naungan Kementerian agama, yakni di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian disebabkan pada lembaga ini perlu untuk dikaji terkait dalam hal pelayanan pendaftaran haji guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi Jemaah haji mendatang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diatas, maka penulis akan melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji Tahun 2024 penelitian berlokasi Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung .

Dengan judul penelitian tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan model regresi linear dimana variabel terikat (Y) yaitu kepuasan calon Jemaah (pelanggan) dihubungkan/dijelaskan dengan variabel kualitas pelayanan pendaftaran haji (X) yang memiliki sub variabel.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, Maka Perumusan penelitian diturunkan dalam bentuk pernyataan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung ?
2. Bagaimana kepuasan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka kegunaan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini dapat menjadi acuan sebagai salah satu referensi untuk mendalami ataupun lebih mempelajari keilmuan mengenai manajemen operasi dan manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Serta dapat dijadikan sebagai referensi dalam menulis karya-karya ilmiah.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan bagi Seksi Penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam menerapkan kualitas pelayanan yang baik agar tingkat kepuasan calon Jemaah tetap terjaga. Dan bagi Masyarakat penelitian ini dapat menjadi informasi dan pengetahuan tentang pelayanan

yang diberikan seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

E. Kerangka Pemikiran

Adapun Kerangka pemikiran dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jemaah haji sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.(Kotler, 2005:46) . Oleh karena itu, Perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi Pelanggannya. Hal tersebut akan berpengaruh pada kepuasan Pelanggan.

Menurut Kotler, kualitas merupakan ciri dan sifat produk atau pelayanan. Ciri dan sifat tersebut berpengaruh pada kemampuan produk atau jasa dalam memuaskan kebutuhan.(Kotler, 2004:67). Produk atau jasa dikatakan berkualitas, maka produk atau jasa tersebut harus memiliki ciri dan sifat yang baik. Pelanggan akan lebih memiliki produk atau jasa yang berkualitas, sehingga perusahaan harus memberikan produk yang terbaik bagi Pelanggannya.

Menurut Kotler, kualitas pelayanan terbentuk dari empat hal yaitu terdiri dari komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan individu, pengalaman di masa lalu, dan promosi Perusahaan. Dari hal-hal

tersebut, harapan Pelanggan akan terbentuk. Hal ini akan menimbulkan adanya perbandingan. Pelanggan akan membandingkan harapan dan hasil atau layanan yang diberikan.(Kotler, 2005:56)

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan ukuran baik buruknya dari sebuah pelayanan. Hal tersebut berhubungan dengan harapan dan hasil. (Tjiptono, 2011:60)

b. Dimensi dan indikator kualitas pelayanan

Menurut parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas pelayanan memiliki lima unsur. Lima unsur tersebut terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).(Tjiptono, 2002:70)

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*) adalah kemampuan perusahaan di dalam menunjukkan diri. Hal tersebut dilakukan untuk menunjukkan pada pihak luar. Bukti fisik terdiri dari beberapa indikator. Indikator tersebut meliputi penampilan, fasilitas, prasarana, dan keadaan lingkungan.
- 2) Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan kepada Pelanggan di dalam memenuhi janjinya. Indikator keandalan terdiri dari pemberian pelayanan yang cepat, informasi yang tepat dan penyelesaian masalah yang cepat.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan hal yang menjadi kemauan dari perusahaan dalam membantu Pelanggan. indikator

ketanggapan terdiri dari proses pelayanan yang mudah dan kesiapan perusahaan dalam menghadapi masalah.

- 4) Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa percaya pada Pelanggan. Indikator jaminan terdiri dari rasa aman dan asuransi bagi Pelanggan dalam menggunakan jasa.
- 5) Empati (*Empathy*) merupakan perhatian yang diberikan perusahaan pada Pelanggan. perhatian tersebut merupakan perhatian yang tulus dan sifatnya diberikan pribadi. Indikator empati terdiri dari keramahan, perusahaan mau menerima masukan Pelanggan, dan adanya kepedulian pada keluhan Pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang berasal dari hasil perbandingan dan harapan. (Kotler, 2005:36).

Menurut Tjiptono, kepuasan Pelanggan adalah evaluasi pembeli yang terjadi setelah menggunakan suatu produk atau jasa. (Tjiptono, 2011:24)

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, kepuasan Pelanggan terdiri dari empat aspek. Aspek-aspek tersebut berguna untuk mengetahui kepuasan Pelanggan dalam perusahaan. Aspek-aspek tersebut terdiri dari:

- 1) Kepuasan Pelanggan memperkecil kesenjangan antara perusahaan dan Pelanggan
- 2) Perusahaan wajib membangun komitmen untuk menciptakan visi. Visi tersebut digunakan dalam memperbaiki proses pelayanan
- 3) Perusahaan memberikan Pelanggan kesempatan dalam menyampaikan keluhan
- 4) Perusahaan menerapkan dan mengembangkan accountable, proactive, dan partnerships.

Selain aspek-aspek, kepuasan Pelanggan juga dipengaruhi oleh lima faktor. Lima faktor tersebut terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya.

- 1) Kualitas produk

Kualitas produk dapat membuat Pelanggan merasa puas. Pelanggan akan merasa puas, bila mereka menggunakan produk yang berkualitas.

- 2) Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas, bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan hal tersebut harus sesuai dengan harapan Pelanggan.

- 3) Emosi

Emosi berkaitan dengan perasaan seseorang. Pelanggan akan merasa bangga, bila ia menggunakan produk tertentu

dan orang-orang menjadi kagum padanya. Hal ini menjadikan tingkat kepuasan lebih tinggi yang dirasakan Pelanggan. Kepuasan tersebut diakibatkan karena sosial. Hal tersebut membuat Pelanggan puas karena sebuah merek.

4) Harga

Jika produk mempunyai kualitas yang sama dan harganya terbilang murah, maka hal tersebut memberikan nilai yang lebih pada Pelanggan.

5) Biaya

Pelanggan akan merasa puas, bila ia tidak perlu mengeluarkan uang tambahan dan ia tidak perlu membuang waktu yang lama dalam mendapatkan suatu produk atau jasa. (Hamdani, 2006:192)

b. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono, kepuasan Pelanggan memiliki tiga unsur. Tiga unsur tersebut terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

1) Kesesuaian harapan

Tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dan harapan yang dirasakan Pelanggan. indikator kesesuaian harapan meliputi kesesuaian pelayanan dengan harapan dan kesesuaian harga dengan harapan.

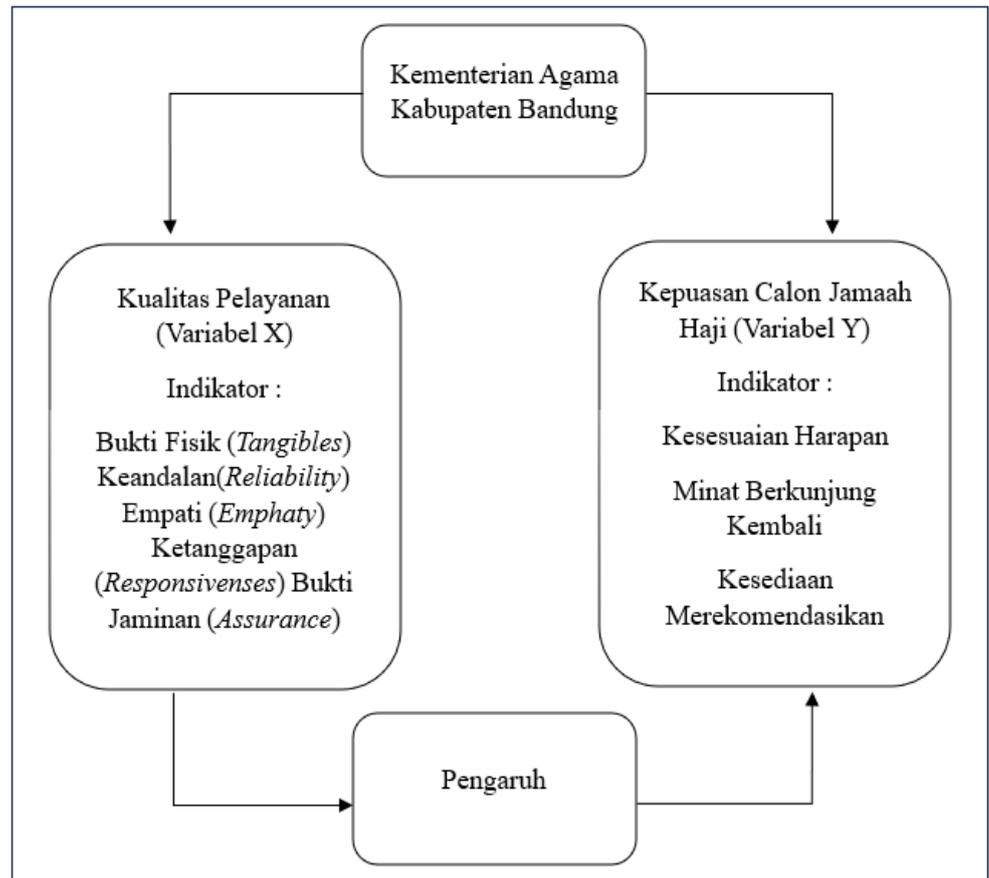
2) Minat berkunjung kembali

Pelanggan bersedia untuk berkunjung kembali dan Pelanggan melakukan pembelian ulang. Indikator minat berkunjung kembali terdiri dari menggunakan kembali, berkunjung kembali karena kualitas pelayanan, dan berkunjung kembali karena harga.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Pelanggan bersedia untuk merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain. Indikator kesiediaan merekomendasikan terdiri dari merekomendasikan harga dan merekomendasikan kualitas. (Tjiptono, 2005:101)

Berdasarkan teori – teori yang telah dikemukakan dapat digambarkan secara kerangka konseptual. Kerangka konseptual secara garis besar meringkas dari keseluruhan tinjauan pustaka. Maka disusunlah model konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

F. Hipotesis

Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah. Hal tersebut dikarenakan hipotesis masih didasarkan pada teori yang relevan dan hipotesis belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang di dapat melalui pengumpulan data. (Sugiyono, 2016:63)

Hipotesis dalam penelitian ini :

H_0 = Kualitas pelayanan pendaftaran haji tidak berpengaruh terhadap kepuasan calon Jemaah haji di seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung

H1 = Kualitas pelayanan pendaftaran haji berpengaruh terhadap kepuasan calon Jemaah haji di seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung

G. Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang relevan untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis dan pengolahan data yang dilakukan peneliti-peneliti tersebut adalah.

Pertama, Penelitian Alifia Taufika Rahmah (Rahmah, 2022) berjudul “Manajemen pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji di masa pandemi *Covid-19* pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor Tahun 2021” penelitian ini bertujuan untuk manajemen pelayanan pendaftaran dan pembatalan jemaah haji di masa pandemi *covid-19* pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor tahun 2021 serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dengan skripsi di atas terletak dalam pembahasannya yakni pembahasan yang diambil mengenai pendaftaran dan pembatalan. Sedangkan dalam penelitian yang penulis lakukan merupakan pembahasan pada pelayanan pendaftaran haji dan kepuasan Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung dan perbedaan metode yang penulis gunakan metode kuantitatif.

Kedua, Penelitian Muhammad Fadillah Hidayat (Hidayat, 2021) berjudul “Analisis Strategi pelayanan pendaftaran jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

strategi pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dengan skripsi di atas terletak dalam pembahasannya yakni pembahasan yang diambil mengenai strategi pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan. Sedangkan dalam penelitian yang penulis lakukan merupakan pembahasan pada pelayanan pendaftaran haji dan kepuasan Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung dan perbedaan metode yang penulis gunakan metode kuantitatif.

Ketiga, Penelitian Iksan Suryawan (Suryawan, 2018) berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Central Asia Syariah Kantor Cabang Unit Layanan Syariah Pasar Minggu” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Pt Bank Central Asia Syariah Kantor Cabang Unit Layanan Syariah Pasar Minggu. Metode dalam penelitian Iksan Suryawan adalah Kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar $5,148 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1,971$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar $2,478 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1,971$ dan signifikan $0,014 < 0,05$. Secara bersama-sama kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (46,784 > 3,04) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5%.

Berdasarkan dari beberapa hasil penelitian yang relevan diatas terdapat ada perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan perihal tujuan penelitian, lokasi penelitian, topik yang dibahas dan metode penelitian yang digunakan, namun ada juga persamaan dari ketiga hasil penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

H. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang beralamat di Jl. Adipati Agung No.42, Baleendah, Kec. Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di seksi penyelenggaraan haji dan umrah kantor kementerian agama kabupaten bandung dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung merupakan lembaga yang berurusan dengan penyelenggaraan haji dan umrah dan salah satu nya yaitu adanya pelayanan pendaftaran haji sehingga peneliti memilih Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung khususnya di seksi penyelenggaraan haji dan umrah sebagai tempat penelitian

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan paradigma positivisme. Adanya hubungan sebab akibat antara pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji yang diberikan pihak staf seksi penyelenggaraan haji dan umrah terhadap kepuasan calon Jemaah haji yang menjadikan paradigma ini digunakan untuk dapat memperoleh konfirmasi tentang hubungan sebab akibat yang dicari pada penelitian ini yang kemudian dianalisa melalui suatu metode yang melibatkan pengujian hipotesis di mana hipotesis disimpulkan dari hipotesis lain pada tingkat abstraksi atau konseptualisasi yang lebih tinggi.

Penelitian ini menggunakan kerangka deduktif, yang diawali dari pernyataan umum atau hipotesis dan kemudian diturunkan menjadi pernyataan yang lebih spesifik. Ini mengikuti pola penalaran dari yang umum kepada yang lebih khusus.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dikarenakan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai strategi penelitian yang menekankan pada kuantifikasi pengumpulan dan analisis data dengan menggunakan metode deduktif. Oleh karena itu, penelitian kuantitatif diukur secara numerik dan dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik untuk menentukan ada tidaknya generalisasi, apakah prediksi teori tersebut benar atau tidak.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi dengan menggunakan metode kuantitatif, yakni metode atau teknik analisis hipotesis penelitian untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain, yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (*regresi*). Metode ini dapat menjelaskan pengaruh antara variabel yaitu untuk memahami apakah kualitas pelayanan pendaftaran haji mempengaruhi kepuasan calon Jemaah melalui metode penelitian kuantitatif yaitu menggunakan data numerik dan menekankan pada penelitian.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang berupa dalam bentuk angka dan kuantitas yang mencakup variabel *numeric* yang dapat diukur dan dihitung.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sumber data primer, sumber data primer :

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari merupakan data yang diperoleh dari secara langsung atau dari sumber aslinya, data ini diperoleh dengan menggunakan alat

pengumpul data yaitu pemberian angket/kuesioner yang akan diberikan kepada para calon Jemaah haji Kabupaten Bandung.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang dikumpulkan melalui penelitian pustaka untuk mencari konsep dari teori teori yang berhubungan dengan penulisan skripsi seperti buku, internet dan catatan yang berhubungan dengan skripsi ini.

5. Populasi dan Sampel

Menurut Nanang, populasi adalah seluruh dari subjek penelitian. Populasi menggambarkan subjek penelitian yang kemudian digunakan untuk menentukan sampel.(Martono, 2010:15). Berdasarkan hal di atas, penentuan populasi penelitian adalah calon Jemaah haji yang akan melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada bulan April 2024 dengan total Jemaah yang mendaftar yaitu berjumlah 247 Jemaah dengan ini dapat dikatakan total populasinya berjumlah 247 dengan alasan memilih calon Jemaah haji yang daftar haji pada bulan april yaitu karena sampel merupakan para pendaftar haji terbaru dan peneliti ingin membuktikan kualitas pelayanan yang diberikan petugas seksi penyelenggaraan haji dan umrah kantor kementerian agama kabupaten bandung terhadap Jemaah haji itu dengan memberikan kuesioner yang nanti di olah hasil data kuesioner.

Sedangkan sampel adalah merupakan sebagian dari populasi sehingga karakteristik dan sifat populasi juga dimiliki oleh sampel. Adapun penelitian

ini , penulis melihat subjek lebih dari 100 dan pada jumlah nya sebenarnya yaitu 247, penulis mengambil 10% sampel dari populasi yang ada dengan menggunakan rumus slovin.

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

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Dik : $n = 247$

$$: n = \frac{247}{1+247(0,10)^2}$$

$$: n = \frac{247}{1+247(0,01)}$$

$$: n = \frac{247}{1+2,47}$$

$$: n = \frac{247}{3,47}$$

$$: n = 71,18$$

Maka setelah perhitungan menentukan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*. Penulis mendapatkan sampel sebanyak 71.18 yang dibulatkan menjadi 72 sampel pada bulan april.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono, Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan pada responden.

Pertanyaan-pertanyaan adalah pertanyaan tertutup.(Sugiyono, 2011:143) Responden dalam penelitian ini merupakan calon Jemaah haji yang melakukan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung yakni sebanyak 72 responden.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model skala Likert. Menurut Riduwan, Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap seseorang pada gejala sosial.(Riduwan, 2016:26)

Jawaban kuesioner ini memiliki tingkatan. Setiap jawaban atas pertanyaan memiliki skor, diantaranya :

- 1) Sangat Setuju (SS) : mendapat skor 5
- 2) Setuju (S) : mendapat skor 4
- 3) Kurang Setuju (KS) : mendapat skor 3
- 4) Tidak Setuju (TS) : mendapat skor 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) : mendapat skor 1

b. Dokumentasi

Menurut Natalina, dokumentasi diartikan sebagai proses pembuktian berdasarkan dengan jenis sumber apapun. Jenis sumber tersebut terdiri dari gambar, lisan, tulisan dan arkeologis.(Nilamsari, 2014:177).

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain data hasil kuesioner dari para calon Jemaah haji yang melakukan

pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada bulan April 2024 dan dokumentasi kegiatan.

7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur data kuesioner dengan tujuan mengetahui kebenaran atau tidaknya kuesioner. Instrumen penelitian dikatakan *valid* (kebenaran) apabila alat yang digunakan dalam memperoleh data itu valid.

Validitas menilai sejauh mana suatu instrumen memberikan ukuran yang akurat dan tepat terhadap konsep atau variabel yang diteliti, dalam penelitian ini aplikasi yang mendukung untuk menguji validitas yaitu *software* PSPP 4 for Windows dan SPSS 25 Windows.

Dalam penelitian ini, untuk pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *statistic korelasi product moment* dari Pearson dengan taraf signifikan 0,05. Uji validitas ini membandingkan nilai r hitung dan r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, uji reliabilitas adalah uji keandalan dalam mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat dipercaya.(Sugiyono, 2012:134).Menurut Anshori dan Iswati, uji reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data. Instrument yang *reliable* (dapat diandalkan) merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur objek dalam beberapa kali, dan menghasilkan data

yang sama.(Anshori, 2009:75). Suatu kuesioner dikatakan *reliable* (dapat diandalkan) jika tanggapan dari responden terhadap pertanyaan tersebut sama atau konsisten sepanjang waktu. Oleh karena itu, dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui kesesuaian hasil pengukuran. Menurut Priyanto, instrumen dapat dikatakan *reliabel* jika nilai alpha lebih besar dari nilai r kritis product moment. Namun, hal tersebut dapat menggunakan Batasan tertentu seperti 0,6.(Priyanto, 2008:26). Berikut ketentuan uji reliabilitas:

- 1) Jika Cronbach Alpha $> 0,6$ maka pertanyaan dinyatakan *reliable*
- 2) Jika Cronbach Alpha $< 0,6$ maka pertanyaan dinyatakan tidak *reliable*

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistic inferensial. Statistik inferensial merupakan teknik statistic yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random.(Sugiyono, 2011:148).

a. Uji Asumsi

Penelitian ini menganalisis dengan pengujian asumsi sebagai berikut:

- 1) Uji Normalitas

Menurut Ridwan dan Sunarto , uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi atau tidak.(Sunarto, 2012:108).

Hipotesis

H0 : Residual menyebar normal

H1 : Residual Tidak menyebar normal

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Hipotesis

H0 : Residual bersifat Heteroskedastisitas

H1 : Residual Bersifat Heteroskedastisitas

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah analisis statistik yang digunakan untuk mengidentifikasi adanya hubungan antar variabel dalam suatu model prediksi dan perubahannya terhadap waktu. Jika auto korelasi pada model prediksi terjadi. Nilai noise tidak lagi berpasangan secara independen melainkan autokorelasi.

Menurut Ghozali (Ghozali, 2018:121) Uji *Run-Test* digunakan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak (sistematis). Jika residual random (acak) yaitu

nilai signifikansi di atas 5% maka dapat dikatakan antar residual tidak terdapat hubungan korelasi atau dapat dikatakan tidak terdapat gejala autokorelasi. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka tidak terjadi autokorelasi.
- b) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka terjadi autokorelasi.

b. Analisis Regresi Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan teknik analisis data yang memprediksi nilai data dengan menggunakan nilai data lain yang terkait dan diketahui. Regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Regresi linear sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan.

1) Model Regresi

Regresi linier merupakan salah satu jenis peramalan atau analisis prediktif yang biasa digunakan pada data yang mempunyai skala kuantitatif (interval atau rasio) persamaan regresi linier sederhananya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta.X_1$$

Keterangan:

Y : variabel dependen

a : konstanta

β : koefisien variabel X

X : variabel independen

2) *R-Square* / Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau *R-Square* adalah suatu nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Fungsi dari koefisien determinasi adalah untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen.

3) Uji Parsial / Uji T

Uji T atau uji parsial dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dalam regresi linear.

Hipotesis :

H₀ : Variabel X₁, tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

H₁ : Variabel X₁, mempengaruhi variabel terikat (Y)

Hipotesis :

H₀ : Variabel X₂, tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

H₁ : Variabel X₂, mempengaruhi variabel terikat (Y)