

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

a. Letak Geografis Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bertempat di Jalan Dharma Praja Komplek Perkantoran Gunung Tinggi Kec. Batulicin Kab. Tanah Bumbu Prov. Kalimantan Selatan.

b. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang sebelumnya adalah Kantor Departemen Agama didirikan pada Tahun 2005 sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 38 Tahun 2005 tentang Pembentukan 30 (Tiga Puluh) Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Bertepatan dengan itu maka dilantik oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, H. Asla Hamud S.Ag pada tanggal 2 Mei 2005 oleh Bupati Tanah Bumbu, Dr. Zairullah Azhar bertempat di Kantor Mahligai Bersujud Kapet Jl. Transmigrasi Km. 4 Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

Kantor Departemen Agama Kabupaten Tanah Bumbu sebelumnya belum memiliki kantor tetap. Dalam rangka melaksanakan tugas yang pertama kali Kantor Departemen Agama Tanah Bumbu menempati Kantor bersama yang beralamatkan di jalan H.M Badrie Kecamatan Kusan Hilir Pagatan, selanjutnya berpindah ke gedung aula MTS 1 Kusan Hilir karena dianggap layak ditempati

sebagai Kantor Departemen Agama dengan status pinjam pakai. Dua tahun kemudian Kantor Departemen Agama berpindah ke Madrasah Aliyah Kecamatan Kusan Hilir Pagatan. Alasan perpindahan Kantor Departemen Agama ke Madrasah Aliyah waktu itu dikarenakan koordinasi dengan pihak Pemerintahan Kabupaten Tanah Bumbu terkendala oleh jarak tempuh, maka untuk memudahkan dalam hal koordinasi Kantor Departemen Agama berpindah kembali untuk yang ke-3 kalinya ke Desa Kersik Putih dengan status sewa pakai. Kemudian pada tahun 2008 Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menempati gedung baru yang beralamatkan di Jalan Dharma Praja Gunung Tinggi Desa Kersik Putih Kecamatan Tanah Bumbu.

Sesuai dengan tipologi III A Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sebagai berikut:

- a. Kedudukan Kantor Departemen Agama menurut dasar hukum keberadaannya sesuai dengan keputusan Menteri Agama Nomor: 372 Tahun 2002 tanggal 16 Agustus 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Departemen Agama Kabupaten Kota.

- b. Tugas Pokok

Tugas Pokok Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Agama dalam wilayah Kabupaten/ Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku.

c. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menyelenggarakan beberapa fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan Visi Misi mengarah kepada kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat Kabupaten Tanah Bumbu.
- 2) Pembinaan dan bimbingan terhadap masyarakat Islam, Pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, madrasah, pondok pesantren sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pembinaan kerukunan umat beragama.
- 4) Perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- 5) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program.
- 6) Program hubungan dengan Pemerintahan Kabupaten Tanah Bumbu, Instansi terkait lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Nama-nama Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu adalah sebagai berikut:

- 1) H. Asla Hamud, S. Ag M.Pd (2005-2007)
- 2) Drs. H. Suhaimi dengan status Pjs (2007-2008)
- 3) Drs. H. Jamaluddin (2008-2016)
- 4) Drs. H. Abdul Basid, MM (2016-2019)

5) Drs. H. Ahmad Kamal, SHI, M.Ag (2020 sampai sekarang)

c. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

1) Visi Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong-royong.

2) Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

a) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman tentang ajaran agama.

b) Meningkatkan kerukunan antar umat beragama.

c) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.

d) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.

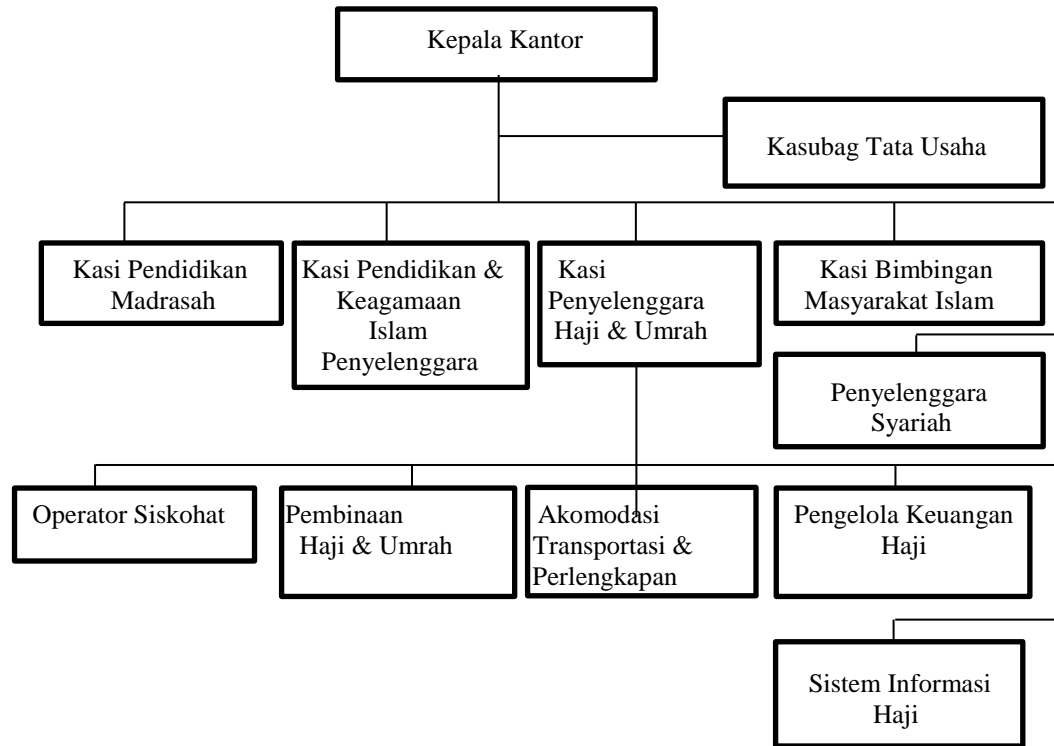
e) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.

f) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.

g) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

d. Susunan Pengurus Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

BAGAN 4. 1 Susunan Pengurus Kantor KEMENAG Kabupaten Tanah Bumbu



e. Uraian Pekerjaan Kepala dan Staf Pengurus Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

TABEL 4. 1 Pekerjaan Kepala dan Staff PPIH

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
1.	Abdul Hadi S.Ag	Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kab. Tanbu	a. Memimpin pelaksanaan tugas lingkungan bidang Penyelenggara haji dan umrah b. Melakukan perumusan dan penciptaan sasaran, program dan kegiatan c. Membuat rumusan uraian tugas bidang penyelenggara ibadah haji dan umrah d. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bidang penyelenggara haji dan umrah e. Memantau dan mengevaluasi

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
			<p>pelaksanaan tugas bawahan</p> <p>f. Menelaah dan memecahkan masalah serta mengembangkan sistem dan teknis pelaksanaan tugas bidang penyelenggara haji dan umrah</p> <p>g. Melakukan kerjasama dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang penyelenggara haji dan umrah</p> <p>h. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan pendaftaran dan dokumen haji dan umrah</p> <p>i. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan pembinaan haji dan umrah</p> <p>j. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan akomodasi, transportasi dan perlengkapan haji</p> <p>k. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan pengelolaan keuangan haji</p> <p>l. Melaksanakan bimbingan dan pelayanan sistem informasi haji</p> <p>m. Mempelajari dan menilai/mengoreksi laporan hasil kerja /pelaksanaan bawahan</p> <p>n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan</p> <p>o. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan</p>
2.	Pujianti	Akomodasi, Transportasi dan perlengkapan haji	<p>a. Menerima masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai perhajian (proses/persyaratan pendaftaran dan pengunduran haji, perkiraan tahun keberangkatan jemaah yang telah mendaftar</p> <p>b. Merekap berkas jemaah haji yang akan berangkat (tanda setoran awal BPIH, KTP awal, photo awal)</p> <p>c. Merekap berkas calon jemaah haji untuk pembuatan paspor (KK, KTP terbaru, Buku Nikah/SKKL</p> <p>d. Mendampingi jemaah haji dalam pengisian Perdim 11</p> <p>e. Mengantar berkas pembuatan Paspor ke Kantor Imigrasi</p> <p>f. Menerima dan menyetik serta menginput Pramanifest per BPS yang akan dikirim ke Kanwil Kemenag Prov. Kal-Sel</p> <p>g. Menyusun dan menyetik serta menginput Pramanifest untuk dikirim ke Kanwil Kemenag Kal-Sel</p> <p>h. Merekap Paspor jemaah haji dengan</p>

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
			urut pramanifest untuk dikirim ke Kanwil Kemenag Kal-Sel i. Menerima SPMA dan menempelkan photo 3 x 4 j. Menerima, memverifikasi dan membuat rekomendasi pembatalan haji k. Membuat laporan bulanan dan tahunan secara umum dan per BPS dan per Kecamatan pendaftaran dan pembatalan jemaah haji l. Membuat surat rekomendasi pembuatan paspor umroh/haji plus m. Mendampingi pemberangkatan jemaah haji ke embarkasi Banjarbaru Kal-Sel. n. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan o. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas
3.	Siti Hariana, S. Kom	Pengelola Keuangan Haji	a. Input SK perubahan pegawai pada Aplikasi GPP dan SAS b. Download dan Update Aplikasi SAS dan GPP terbaru c. Membuat daftar perhitungan gaji pada Aplikasi GPP dan SAS d. Membuat daftar perhitungan uang makan pada aplikasi GPP e. Membuat daftar perhitungan tunjangan kerja f. Membuat daftar perhitungan perjalanan dinas g. Membuat SPP dan SPM pada aplikasi SAS h. Input data Arus Kas pada aplikasi SILABI i. Membuat SPP untuk lampiran SPM j. Membuat laporan PKOH k. Membuat pembukuan PKOH l. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan m. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan
4.	Siti Hariana, S. Kom	Siskohat Haji	a. Mengaktifkan/non aktifkan alat dari UPS hingga Scanner b. Input dan print data pendaftaran haji melalui aplikasi SSKOHAT c. Pengambilan foto biometrik melalui aplikasi biometrik yang ada di aplikasi SSKOHAT d. Pengambilan sidik jari/fingerprint melalui aplikasi biometrik yang ada pada aplikasi SSKOHAT e. Print out SPPH dan nomor porsi

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
			<ul style="list-style-type: none"> f. Mengecek/memeriksa hasil print out g. Scan dokumen asli, KTP, KK, Akta Nikah, Kelahiran/Ijazah, Kir Kesehatan, dan dokumen perlengkapan lain kalau ada h. Memvalidasi (paraf) hasil print out SPPH dan nomor porsi i. Scan dan kirim surat pengaktifan nomor validasi ke email PHU Kal-Sel j. Input dan print data pembatalan porsi haji pada aplikasi SISKOHAT k. Scan berkas pembatalan porsi haji dan kirim data PDF pembatalan ke email pembatalan @Pendaftaran Haji.net l. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan m. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas
5.	Hanisa	Siskohat Haji	<ul style="list-style-type: none"> a. Memverifikasi berkas pendaftaran haji (KTP, KK, Akta Nikah/Kelahiran dan kelahiran dan Ijazah) dalam rangka kesamaan data antar dokumen b. Mendampingi calon pendaftaran haji dalam mengisi blanko SPPH c. Memverifikasi dan mengarsipkan berkas jemaah pendaftaran jemaah pendaftar haji per tanggal daftar d. Memverifikasi dan mengarsipkan lembar porsi validasi sesuai tujuan e. Mengarsipkan berkas pendaftar haji pertahun kedalam lemari arsip f. Cek porsi keberangkatan haji g. Perubahan nomor telepon jemaah haji. h. Menjelaskan tentang hak dan kewajiban jemaah haji yang terdaftar i. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan j. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas
6.	Ahmad Paisal, S.Pdi	Pengelolaan Pelaporan Penyelenggara Haji dan Umrah	<ul style="list-style-type: none"> a. Menginformasikan (memberitahu) dan membagi jadwal kegiatan penyelenggara ibadah haji kepada jemaah haji tahun berjalan b. Melayani proses dan pendampingan pemberangkatan jemaah haji dari pelepasan keberangkatan ke embarkasi dan pemulangan jemaah haji dari debarakasi menuju ke tempat tinggal (Kabupaten Tanah Bumbu) c. Membuat agenda kegiatan pembinaan d. Menyiapkan berkas kegiatan (daftar

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
			<p>hadir, undangan narasumber, peserta) dan mengkoordinasikan dengan atasan langsung</p> <p>e. Menghubungi jemaah haji yang akan berangkat pada tahun berjalan</p> <p>f. Membuat jadwal bimbingan manasik massal dan KUA Kecamatan tahun keberangkatan berjalan</p> <p>g. Membuat surat nota dinas</p> <p>h. Membuat laporan bulanan data secara umum nama-nama jemaah haji yang terdaftar di SSKOHAT</p> <p>i. Membuat laporan bulanan data nama-nama jemaah haji per BPS yang terdaftar di SSKOHAT</p> <p>j. Membuat laporan bulanan data nama-nama jemaah haji per Kecamatan yang terdaftar di SSKOHAT</p> <p>k. Membuat laporan tahunan nama jemaah haji yang terdaftar di SSKOHAT</p> <p>l. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan</p> <p>m. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas kepada pemimpin</p>

Sumber: Arsip Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu berlandaskan pada regulasi yang ada.

Prosedur pelayanan jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang didasarkan pada undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.¹

Berikut bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu:

a. Pendaftaran Jemaah Haji

Bagi masyarakat yang bermaksud menunaikan ibadah haji harus mendaftarkan dirinya pada domisili tempat tinggalnya masing-masing, disini yaitu di Kementerian

¹ Republik Indonesia, "Undang-Undang R.I. No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah," h. 2

Agama Kabupaten Tanah Bumbu. sebelumnya mendaftarkan diri sebagai jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu harus menyelesaikan rangkaian kegiatan yang menyangkut pemenuhan persyaratan administrasi, kesehatan dan penyeteroran BPIH. Pendaftaran jemaah haji dapat dilakukan pada setiap hari kerja tanpa dibatasi kuota Nasional.

1) Persyaratan Pendaftaran Haji meliputi:

- Berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah
- Memenuhi persyaratan kesehatan
- Melunasi BPIH dan
- Belum pernah menunaikan ibadah haji atau sudah pernah menunaikan ibadah haji paling singkat 10 (sepuluh tahun) sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir.²

2) Syarat pendaftaran haji yang harus dipenuhi oleh jemaah haji sebagai berikut:

- KTP + Photocopy 10 lembar
- Kartu Keluarga Asli + Photocopy 3 lembar
- KIR kesehatan dari Puskesmas asli + Photocopy 3 lembar
- Akta lahir atau Buku nikah atau Ijazah asli + Photocopy 3 lembar
- Tabungan haji asli + Photocopy 3 lembar
- Map merah 2 lembar
- Photo haji (latar belakang putih, lebar wajah 75-80%) dengan ketentuan 3x4 = 25 lembar, 4x6 = 16 lembar.³

² PMA RI NO 8 Tahun 2019 Pasal 5

3) Prosedur Pendaftaran Haji

Prosedur pendaftaran haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu:

- Jika jemaah haji diharuskan memeriksakan diri ke Puskesmas untuk mengetahui tinggi badan, berat badan dan golongan darah.
- Jemaah haji datang ke Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS-BPIH) untuk membuat tabungan haji dengan setoran awal sebesar Rp. 25.000.000, dan mengambil validasi atau bukti setoran awal.
- Jemaah haji datang ke Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dengan menyerahkan berkas persyaratan, mengisi Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH), input data, berfoto, sidik jari.
- Kemudian jemaah haji akan mendapatkan nomor porsi yang telah dicetak oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

b. Pembatalan Jemaah Haji

Pendaftaran jemaah haji dinyatakan batal apabila jemaah haji:

- Meninggal dunia
- Mengundurkan diri karena alasan kesehatan dan lainnya
- Menunda keberangkatan haji selama 2 kali musim haji.⁴

c. Pelayanan Pembayaran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji

³ Arsip Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

⁴ Wawancara dengan ibu Pujianti Staff Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu Tanggal 30 Maret 2021.

Semua jemaah haji yang akan menunaikan ibadah haji diwajibkan membayar biaya perjalanan ibadah haji kepada Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji yang ditunjuk oleh pemerintah, mulai pembukaan rekening tabungan haji, membayar setoran awal, dan biaya pelunasan perjalanan ibadah haji. Adapun Bank yang menerima setoran BPIH di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu diantaranya: BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Besaran biaya penyelenggara ibadah haji reguler pada tahun 2018 pada embarkasi Banjarmasin sebesar 38.5.000.000.00 dan pada tahun 2019 sebesar 37.885.084.00 untuk jemaah haji Kalimantan Selatan termasuk di dalamnya Kabupaten Tanah Bumbu. Dalam hal ini Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mengkonfirmasi proses pelunasan biaya penyelenggara ibadah haji.

d. Pelayanan Bimbingan Jemaah Haji

Berdasarkan UU No. 8 tahun 2019 pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan ibadah haji. Pembinaan ini dimaksudkan untuk mewujudkan jemaah haji yang mandiri, yaitu jemaah yang memiliki kemampuan dalam memahami dan melaksanakan tata cara sesuai dengan ketentuan yang ada dalam syariat Islam.

Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu melakukan manasik haji yaitu sebanyak 10 kali pertemuan, diantaranya bimbingan khusus Kabupaten Kota sebanyak 2 kali, dan untuk di KUA masing-masing Kecamatan sebanyak 8 kali.

e. Pelayanan pembentukan rombongan dan regu serta kelompok terbang

Sebelum jemaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, terlebih dahulu Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu membentuk rombongan dan regu. Jemaah haji

diminta untuk mengisi formulir yang berisi Nama, Kecamatan, Nomor HP, dan Keterangan. Kemudian jemaah haji dipersilahkan untuk memilih sendiri regu dan rombongannya masing-masing melalui nomor regu dan rombongan yang telah disediakan. Satu regu terdiri dari 11 dan 12 jemaah haji dengan satu orang ketua regu (karu) dan setiap 4 regu membentuk satu rombongan. Jadi, satu rombongan berjumlah 45 sampai dengan 46 orang yang ditambah dengan ketua rombongan (karom).⁵

f. Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji

Pelayanan pemberangkatan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu pada seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah bekerjasama dengan Pemerintah Daerah Setempat dalam menyediakan transportasi berupa bus yang digunakan menuju embarkasi Banjarmasin. Jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu melaksanakan pelepasan di dua tempat yaitu di daerah Pagatan dan di daerah Angsana sebelum menuju embarkasi Banjarmasin.

g. Pelayanan Kepulangan Jemaah Haji

Setelah jemaah haji selesai melaksanakan ibadah haji, maka proses pelayanan selanjutnya yaitu pemulangan jemaah haji kembali ke Kabupaten Tanah Bumbu.

Bentuk pelayanan dari pemulangan jemaah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yaitu berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah dalam menyiapkan transportasi berupa sebuah bis untuk ditumpangi oleh jemaah haji menuju Kabupaten Tanah Bumbu. Para jemaah haji disambut kedatangannya oleh

⁵ Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 12 April 2021.

Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dan Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu di Asrama Haji Banjarmasin. Selanjutnya jemaah dipersilahkan untuk beristirahat sejenak, selanjutnya jemaah haji dilepas untuk menuju ke tempatnya masing-masing, namun ada juga dari sebagian jemaah haji yang pulang bersama keluarganya atau tidak menggunakan bis yang telah disediakan.⁶

2. Gambaran Umum Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 81 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dengan memastikan bahwa responden adalah jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang sudah berangkat pada tahun 2018 dan 2019.

Penyajian data mengenai responden pada penelitian ini, bertujuan untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri responden yang digolongkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan responden. Berikut ini adalah gambaran dari masing-masing responden jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2018 dan 2019.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan jenis kelamin dengan total responden sebanyak 81 orang jemaah haji disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini:

⁶ Wawancara dengan Ibu Pujianti Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 30 Maret 2021.

TABEL 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	36	44%
Laki-Laki	45	56%
Total	81	100%

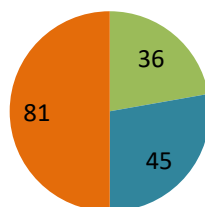
Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa total responden berjumlah 81 orang. Responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 45 orang atau 56% dari total responden, sisanya sebanyak 36 orang adalah berjenis kelamin perempuan atau sebesar 44%.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar yang menunjukkan jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

GAMBAR 4. 1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin

■ Perempuan ■ Laki-Laki ■ Total



Sumber: Data primer diolah, 2021

b. Responden Berdasarkan Umur

Adapun data responden mengenai usia jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2018 dan 2019 sebagai berikut:

TABEL 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

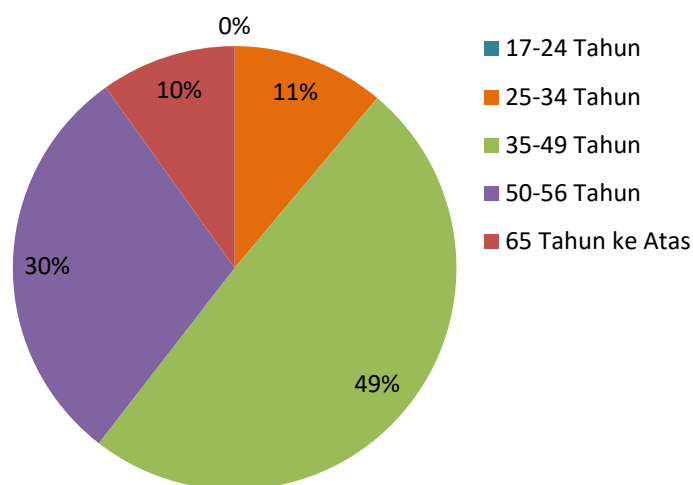
Umur	Jumlah	Presentase
17-24 Tahun	0	0
25-34 Tahun	9	11,11%
35-49 Tahun	40	49,38%
50-56 Tahun	24	29,63%
65 Tahun ke Atas	8	9,88%
Total	81	100%

Sumber: *Data primer diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diketahui bahwa umur responden terbanyak adalah yang berumur antara 35-49 tahun yaitu sebanyak 49 orang dengan persentasenya sebanyak 49,38%, diikuti dengan usia responden 50-56 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase 29,63%, kemudian yang berusia 25-34 tahun ke atas sebanyak 9 orang dengan persentase 11,11%, selanjutya usia 65 tahun ke atas sebanyak 8 orang dengan presentase 9,88%.

Berikut gambar usia responden yang dilihat pada diagram lingkaran:

GAMBAR 4. 2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur Responden



Sumber: Data primer diolah, 2021

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun mengenai pekerjaan responden jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2018 dan 2019 sebagai berikut:

TABEL 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	0	0
Pegawai Negeri	28	34,57%
Pegawai Swasta	25	30,86%
Buruh	5	6,17%
Pedagang	10	12,35%
Tidak Bekerja	13	16%
Total	81	100%

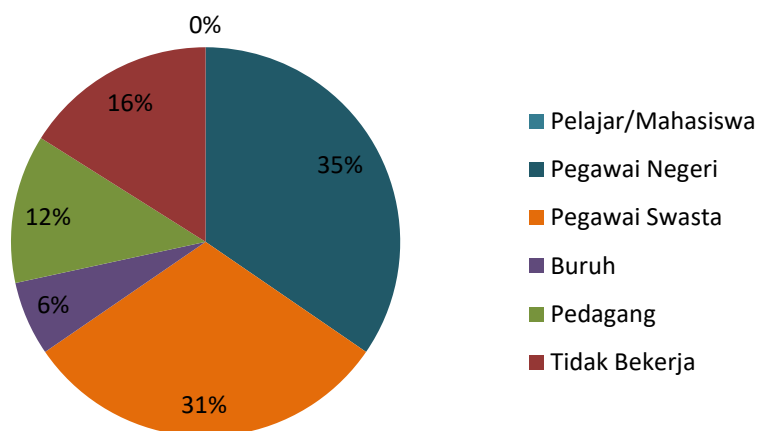
Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari tabel 4.4 di atas diketahui responden yang bekerja sebagai pegawai negeri berjumlah 28 orang dengan persentase 34,57%, sebagai pegawai swasta berjumlah 25 orang dengan persentase 30,86%, responden yang tidak bekerja berjumlah 13

orang dengan persentase 16%, responden yang bekerja sebagai pedagang berjumlah 10 orang dengan persentase 12,35%, dan yang bekerja sebagai buruh berjumlah 5 orang dengan presentase 6,17%.

Berikut gambar pekerjaan responden yang dapat dilihat pada diagram lingkaran:

GAMBAR 4.3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pekerjaan Responden



Sumber: Data primer diolah, 2021

3. Analisis Indeks Tanggapan Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai tingkat tanggapan responden dalam penelitian ini, khususnya terhadap variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil tanggapan dari 81 orang responden tentang variabel-variabel penelitian, maka peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban-jawaban responden dalam bentuk deskriptif statistik. Penyampaian gambaran empiris didasarkan atas data yang digunakan dalam penelitian secara deskriptif statistik dengan menggunakan angka indeks. Melalui angka indeks akan diketahui

derajat persepsi responden atas variabel-variabel yang menjadi indikator dalam penelitian ini.

Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini hanya untuk skala titik akhir dari angka satu (1) yang menyatakan “sangat tidak setuju”, dan lima (5) untuk sangat setuju. Pendekatan skala ini banyak disukai untuk mempertahankan skala property tingkat interval,⁷ maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks} = ((F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)) / 5$$

Dimana:

F1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 1.

F2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 2.

F3 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 3.

Dan seterusnya hingga F5 untuk yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar kuesioner penelitian ini.

Pada kuesioner penelitian ini jawaban responden dimulai dari angka 1 sampai 5. Oleh karena itu angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 20 hingga 100, dimana rentang yang terjadi sebesar 80. Dalam penelitian ini digunakan kriteria 3 kotak (*three box method*), selanjutnya rentang tersebut dibagi 3 dan akan menghasilkan rentang sebesar 26,67 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks, yaitu:

⁷ Nor Asiah Omar, Rosidah Musa, dan Muhammad Azri Nazri, “Program Perceived Value And Program Satisfaction Influences On Store Loyalty: Insights from Retail Loyalty Program,” *Gadjah Mada International Journal of Business*, no. 3 (2007): 345-368, h. 364

- Nilai indeks 20,00-46,67 = Interpretasi Rendah
- Nilai indeks 46,68-73,35 = Interpretasi Sedang
- Nilai indeks 73,36-100,00 = Interpretasi Tinggi

TABEL 4. 5 Indeks Variabel Keandalan

No.	Indikator Variabel X	Penilaian					Indeks	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS		
A.	Keandalan							
1.	Pelayanan cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan jemaah haji	0	3	30	36	12	60	Sedang
		0	3,7 %	37%	44,4 %	14,8%		
2.	Secara keseluruhan materi dan jawaban pertanyaan seputar manasik haji disampaikan dengan jelas oleh petugas.	0	4	29	38	10	59,4	Sedang
		0	4,9 %	35,8 %	46,8 %	12,3%		
3.	Petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik dalam melayani administrasi jemaah haji.	0	1	28	43	9	60,6	Sedang
		0	1,2 %	34,6 %	53,1 %	11,1%		
	Rata-rata						60	Sedang

a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan

Responden memberikan tanggapan puas terhadap variabel keandalan (*Reliability*) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu adalah baik dengan nilai indeks sebesar 60 . Hal ini menunjukkan kemampuan petugas penyelenggara ibadah haji yang membuat jemaah mudah dalam memahami setiap materi manasik haji

yang disampaikan, serta petugas yang cekatan dan handal ketika melayani administrasi jemaah haji.

Beberapa alasan yang diungkapkan oleh responden atas penilaian positif mengenai kehandalan petugas penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah pengetahuan yang dimiliki petugas sehingga memudahkan jemaah untuk melaksanakan ibadah haji. namun demikian beberapa responden menyatakan bahwa mereka agak sulit dalam memahami materi manasik haji yang disampaikan disebabkan oleh usia yang dikategorikan lansia dan juga kurangnya daya ingat dan pengetahuan dari jemaah haji ketika materi bimbingan manasik haji disampaikan oleh pembimbing haji.

TABEL 4. 6 Indeks Variabel Daya Tanggap

No.	Indikator Variabel X	Penilaian					Indeks STS	Kategori TS
		STS	TS	CS	S	SS		
A.	Daya Tanggap							
1.	Kesigapan petugas mengatur pemberangkatan jemaah ke asrama haji dan pemulangan jemaah dari asrama haji ke daerah asal.	0	5	25	46	5	58,8	Sedang
		0	6,2 %	30,9 %	56,8 %	6,2%		
2.	Kesigapan petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam membantu dan memberikan solusi atas permasalahan administrasi yang dialami oleh jemaah.	0	0	27	46	8	61	Sedang
		0	0	33,3 %	56,8 %	9,9%		
3.	Pegawai atau	0	2	26	42	11		Sedang

No.	Indikator Variabel X	Penilaian					Indeks STS	Kategori TS
		STS	TS	CS	S	SS		
	Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu memberikan informasi kepada jemaah berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.	0	2,5 %	32,1 %	51,9 %	13,6 %	61	
4.	Pegawai atau Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu tanggap ketika menghadapi keluhan jemaah haji selama di Tanah Air.	0	2	26	46	7	60,2	Sedang
		0	2,5 %	32,1 %	56,8 %	8,6%		
5.	Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu cepat dan teliti setiap melakukan pelayanan yang berkaitan dengan jemaah haji selama di Tanah Air.	0	3	22	48	8	60,8	Sedang
		0	3,7 %	27,2 %	59,3 %	9,9%		

b. Tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap

Responden memberikan tanggapan puas terhadap variabel daya tanggap (*Responsiveness*) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai penyelenggara ibadah haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu adalah baik dengan nilai indeks 60. Hal ini ditunjukkan oleh adanya sikap karyawan cepat dan tanggap dalam setiap kegiatan yang dilakukan,

tanggap dalam menyelesaikan setiap masalah dengan tepat dan tegas serta menyelesaikan setiap kebutuhan konsumen dilakukan dengan cepat tanpa ditunda.

TABEL 4. 7 Indeks Variabel Jaminan

No.	Indikator Variabel X	Penilaian					Indeks	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS		
A.	Asuransi							
1.	Petugas atau pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu berpakaian rapi dan sopan.	0	2	24	37	18	62,8	Sedang
		0	2,5 %	29,6 %	45,7 %	22,2 %		
2.	Pengaturan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu jelas.	0	3	21	39	18	63	Sedang
		0	3,7 %	25,9 %	48,1 %	22,2 %		
3.	Pengaturan keberangkatan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu aman dan terkendali.	0	12	20	33	16	59,2	Sedang
		0	14,8 %	24,7 %	40,7 %	19,8 %		
4.	Perilaku dan tutur kata petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sopan serta mudah dipahami oleh jemaah.	1	11	16	38	15	59,6	Sedang
		1,2%	13,6 %	19,8 %	46,9 %	18,5 %		
5.	Pegawai atau Petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan	0	4	28	37	12	60	Sedang
		0	4,9	34,6	45,7	14,8		

No.	Indikator Variabel X	Penilaian					Indeks	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS		
	jaminan yang jelas ketika jemaah gagal berangkat.		%	%	%	%		
	Rata-rata						60,92	Sedang

c. Tanggapan responden terhadap variabel asuransi

Responden memberikan tanggapan puas terhadap variabel jaminan (*Assurance*) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dimiliki oleh pegawai penyelenggara ibadah haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu adalah baik dengan nilai indeks sebesar 60. Hal ini ditunjukkan dengan keamanan dalam perjalanan menuju embarkasi di Asrama Haji, perkataan petugas jelas atau mudah dipahami dan terpercaya. Namun ada juga responden yang meminta pelayanan lebih terhadap jemaah kategori lansia seperti perhatian yang lebih karena mereka kurang sehat dalam segi fisik atau tenaganya, agar tidak menimbulkan kekhawatiran bagi keluarga yang ditinggalkan.

TABEL 4. 8 Indeks Variabel Empati

No.	Indikator Variabel X	Penilaian					Indeks	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS		
A.	Empati							
1.	Kemudahan jemaah dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan persyaratan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu	1 1,2 %	4 4,9 %	22 27,2 %	44 54,3 %	10 12,3 %	60,2	Sedang

No.	Indikator Variabel X	Penilaian					Indeks	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS		
2.	Pegawai atau Petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap sopan dan peduli terhadap jemaah haji.	0	3	22	48	8	60,8	Sedang
		0	3,7 %	27,2 %	59,3 %	9,9%		
3.	Pegawai atau Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap ramah dan murah senyum.	1	3	23	44	10	60,4	Sedang
		1,2 %	3,7 %	28,4 %	54,3 %	12,3 %		
4.	Pegawai atau Petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan perhatian tanpa membedakan strata jemaah.	1	3	22	43	12	61	Sedang
		1,2 %	3,7 %	27,2 %	53,1 %	14,8 %		
5.	Pegawai atau Petugas haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai sifat yang bersahabat.	0	1	25	47	8	61	Sedang
		0	1,2 %	30,9 %	58%	9,9%		
Rata-rata total							60,68	Sedang

d. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati

Responden memberikan tanggapan puas terhadap variabel empati (*Empathy*) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah baik dengan nilai indeks sebesar 60. Hal ini ditunjukkan dengan kemudahan dan perhatian yang baik dari pihak penyelenggara haji dan umrah yang bersikap ramah kepada jemaah haji tanpa membedakan strata jemaah haji.

TABEL 4. 9 Indeks Variabel Sarana-prasarana

No.	Indikator Variabel X	Penilaian					Indeks	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS		
A.	Sarana-prasarana							
1.	Kondisi prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil/toilet, musholla/masjid sudah memadai.	2	11	18	38	12	58	Sedang
		2,5 %	13,6 %	22,2 %	46,9 %	14,8 %		
2.	Transportasi pemberangkatan mulai dari daerah masing-masing dan kepulangan jemaah haji mulai dari asrama haji yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sudah memadai.	0	6	21	43	11	60,4	Sedang
		0	7,4 %	25,9 %	53,1 %	13,6 %		
3.	Sarana praktik manasik haji yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu cukup memadai.	2	1	25	43	10	60,2	Sedang
		2,5 %	1,2 %	30,9 %	53,1 %	12,3 %		
4.	Adanya perlengkapan atribut jemaah haji yang lengkap (buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas).	0	2	23	43	13	62	Sedang
		0	2,5 %	28,4 %	53,1 %	16%		
5.	Perlengkapan haji yang dibagikan dalam kondisi baik dan bagus.	0	1	26	42	12	61,6	Sedang
		0	1,2 %	32,1 %	51,9 %	14,8 %		
	Rata-rata total						60,44	Sedang

e. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sarana-Prasarana

Responden memberikan tanggapan puas terhadap variabel sarana-prasarana (*Tangible*) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan yang pegawai penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah baik dengan nilai indeks sebesar 60. Hal ini didukung dengan adanya kondisi fasilitas fisik yang dinilai sudah memadai, terhadap peralatan dan kondisi gedung.

Beberapa alasan yang diungkapkan responden atas penilaian positif terbantu dengan semua yang disediakan oleh petugas penyelenggara haji, namun demikian beberapa responden masih menyarankan untuk fasilitas pelayanannya seperti ruang tunggu lebih ditingkatkan lagi.

TABEL 4. 10 Indeks Variabel Kepuasan

No.	Indikator Variabel Y	Penilaian					Indeks	Kategori
		STS	TS	CS	S	SS		
A.	Kepuasan							
1.	Jemaah haji merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.	0	0	22	49	10	62,4	Sedang
		0	0	27,2 %	60,5 %	12,3 %		
2.	Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sesuai dengan harapan Jemaah.	0	0	22	51	8	62	Sedang
		0	0	27,2 %	63%	9,9%		
3.	Ketepatan waktu dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian	0	0	25	46	10	61,8	Sedang
		0	0	30,9	56,8	12,3		

	Agama Kabupaten Tanah Bumbu.			%	%	%		
4.	Biaya yang jemaah haji keluarkan sesuai dengan manfaat dari rangkaian ibadah haji yang diterima.	0	0	22	50	9	62,2	Sedang
		0	0	27,2 %	61,7 %	11,1 %		
	Rata-rata total						62,1	Sedang

f. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Jemaah Haji

Responden memberikan tanggapan puas atau sedang atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dengan nilai indeks sebesar 62. Hal ini ditunjukkan dengan kemudahan dan adanya kenyamanan yang dirasakan oleh jemaah haji dalam setiap pelayanan yang diberikan, dan ketepatan waktu dalam setiap kegiatan serta harapan jemaah haji yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

4. Hasil Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Untuk menguji validitas penulis menggunakan analisis SPSS 25. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid, pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini:

TABEL 4. 11 Hasil Pengujian Validitas

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Kehandalan			
	- Indikator 1	0,843	0,444	Valid
	- Indikator 2	0,889	0,444	Valid
	- Indikator 3	0,856	0,444	Valid
2.	Daya Tanggap			
	- Indikator 1	0,739	0,444	Valid
	- Indikator 2	0,884	0,444	Valid
	- Indikator 3	0,920	0,444	Valid
	- Indikator 4	0,902	0,444	Valid
	- Indikator 5	0,813	0,444	Valid
3.	Jaminan			
	- Indikator 1	0,768	0,444	Valid
	- Indikator 2	0,896	0,444	Valid
	- Indikator 3	0,852	0,444	Valid
	- Indikator 4	0,863	0,444	Valid
	- Indikator 5	0,790	0,444	Valid
4.	Empati			
	- Indikator 1	0,785	0,444	Valid
	- Indikator 2	0,842	0,444	Valid
	- Indikator 3	0,791	0,444	Valid
	- Indikator 4	0,848	0,444	Valid
	- Indikator 5	0,842	0,444	Valid
5.	Sarana-Prasarana			
	- Indikator 1	0,807	0,444	Valid
	- Indikator 2	0,918	0,444	Valid
	- Indikator 3	0,786	0,444	Valid
	- Indikator 4	0,892	0,444	Valid
	- Indikator 5	0,829	0,444	Valid
6.	Kepuasan			
	- Indikator 1	0,919	0,444	Valid
	- Indikator 2	0,977	0,444	Valid
	- Indikator 3	0,924	0,444	Valid
	- Indikator 4	0,924	0,444	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini

mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0,444. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator penghitung variabel adalah valid.

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Hasil pengujian untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini:

TABEL 4. 12 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Kehandalan	0,826	Reliabel
Daya Tanggap	0,904	Reliabel
Jaminan	0,888	Reliabel
Empati	0,876	Reliabel
Sarana Prasarana	0,893	Reliabel
Kepuasan Jemaah	0,952	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Cronbach Alpha* yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner yang ada adalah reliabel.

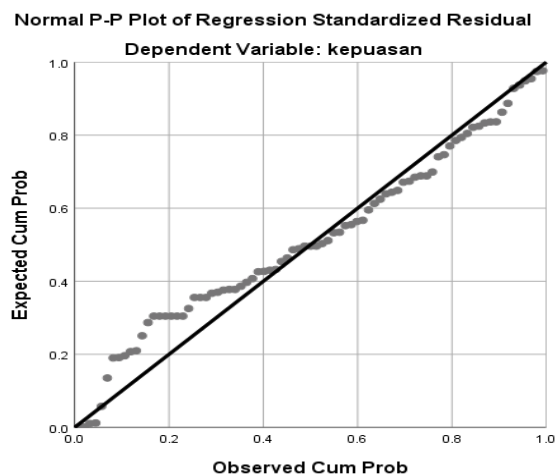
5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal dan bisa juga dengan melihat tampilan grafik histogram dari residualnya. Hasil dari analisis regresi linier dengan grafik normal P-P Plot dan tampilan grafik histogram terhadap

residual error model regresi dalam penelitian ini menunjukkan adanya pola grafik yang normal.

GAMBAR 4. 4 Pengujian Normalitas dengan Normal P-P Plot



TABEL 4. 13 Pengujian Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0.000
	Std. Deviation		.62855847
Most Extreme Differences	Absolute		0.138
	Positive		0.060
	Negative		-0.138
Test Statistic			0.138
Asymp. Sig. (2-tailed)			0.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		0.086 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.078
		Upper Bound	.093

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian Multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan nilai VIF. Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinearitas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tinggi pada variabel-variabel bebas suatu model regresi. Nilai VIF dari variabel bebas pada model regresi adalah sebagai berikut:

TABEL 4. 14 Pengujian Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
Kehandalan	3.032	Tidak Multikolonier
Daya Tanggap	3.813	Tidak Multikolonier
Jaminan	4.105	Tidak Multikolonier
Empati	4.410	Tidak Multikolonier
Sarana-Prasarana	4.596	Tidak Multikolonier

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2021

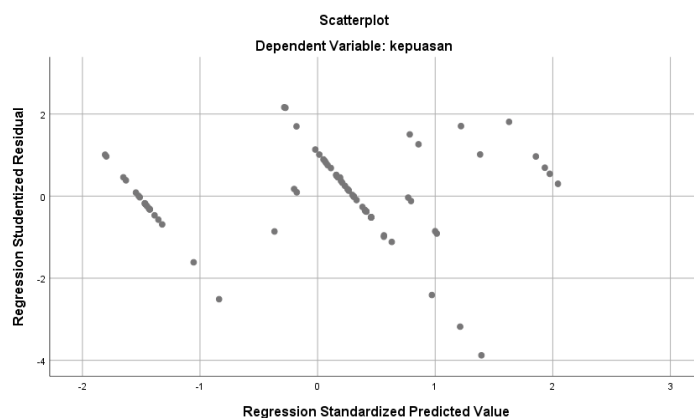
Hasil pengujian dari Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen. Dari scatterplots di bawah ini terlihat titik-titik menyebar secara acak merata tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut ini.

GAMBAR 4. 5 Pengujian Heterokedastisitas



6. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau rumusan masalah dalam penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi Pearson. Setelah diketahui koefisien korelasinya maka, dilakukan pengujian signifikansi yang berfungsi untuk dapat digeneralisasikan pada populasi. Perumusan hipotesis dalam penelitian ini:

H0: Kualitas pelayanan ibadah haji tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji

Ha: Kualitas pelayanan ibadah haji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji

a. Uji Korelasi

1) Koefisien Korelasi (R) Keandalan (*Reliability*) Dengan Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4. 15 Korelasi Keandalan Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Keandalan	Kepuasan
Keandalan	Pearson Correlation	1	.794 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	81	81
Kepuasan	Pearson Correlation	.794 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	81	81

Tabel 4.15 menginterpretasikan bahwa nilai signifikansi antara variabel keandalan (X1) dengan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel keandalan terhadap variabel kepuasan dengan besar nilai koefisien korelasi adalah 0,794 yaitu berada pada tingkatan sangat tinggi yang menunjukkan bahwa adanya korelasi yang sangat erat antara variabel keandalan terhadap variabel kepuasan. Nilai tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif antara keandalan petugas

penyelenggara ibadah haji dengan kepuasan jemaah haji yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas kehandalan maka akan semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

2) Koefisien Korelasi (R) Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4. 16 Korelasi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan

Correlations			
		daya tanggap	Kepuasan
daya tanggap	Pearson Correlation	1	.876 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	81	81
Kepuasan	Pearson Correlation	.876 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	81	81

Tabel 4.16 menginterpretasi bahwa nilai signifikansi antara variabel daya tanggap (X2) dengan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan dengan besar nilai koefisien korelasi adalah 0,876 yaitu berada pada tingkatan sangat tinggi yang menunjukkan bahwa adanya korelasi yang sangat erat antara variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan. Nilai tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif antara variabel daya tanggap dengan kepuasan jemaah haji yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas daya tanggap maka, akan semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

3) Koefisien Korelasi (R) Jaminan (Assurance) Dengan Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4. 17 Korelasi Jaminan Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Asuransi	Kepuasan
Jaminan	Pearson Correlation	1	.881**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	81	81
Kepuasan	Pearson Correlation	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	81	81

Tabel 4.17 menginterpretasikan bahwa nilai signifikansi antara variabel jaminan (X3) dengan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel jaminan terhadap variabel kepuasan dengan besar nilai koefisien korelasi adalah 0,881 yaitu berada pada tingkatan sangat tinggi yang menunjukkan bahwa adanya korelasi yang sangat erat antara variabel jaminan terhadap variabel kepuasan. Nilai tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif antara variabel jaminan dengan kepuasan jemaah haji yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas jaminan maka akan semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

4) Koefisien Korelasi (R) Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4. 18 Korelasi Empati Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Empati	Kepuasan
Empati	Pearson Correlation	1	.888 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	81	81
Kepuasan	Pearson Correlation	.888 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	81	81

Tabel 4.18 menginterpretasikan bahwa nilai signifikansi antara variabel empati (X4) dengan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel empati terhadap variabel kepuasan dengan besar nilai koefisien korelasi adalah 0,888 yaitu berada pada tingkatan sangat tinggi yang menunjukkan bahwa adanya korelasi yang sangat erat antara variabel empati terhadap variabel kepuasan. Nilai tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif antara variabel empati dengan kepuasan jemaah haji yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas empati maka, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

5) Koefisien Korelasi (R) Sarana-Prasarana (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4. 19 Korelasi Sarana-prasarana Terhadap Kepuasan

Correlations			
		sarana prasarana	Kepuasan
sarana prasarana	Pearson Correlation	1	.880 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	81	81
Kepuasan	Pearson Correlation	.880 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	81	81

Tabel 4.19 menginterpretasikan bahwa nilai signifikansi antara variabel sarana-prasarana (X1) dengan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel sarana-prasarana terhadap variabel kepuasan dengan besar nilai koefisien korelasi adalah 0,880 yaitu berada pada tingkatan sangat tinggi yang menunjukkan bahwa adanya korelasi yang sangat erat antara variabel sarana-prasarana terhadap variabel kepuasan. Nilai tersebut menunjukkan terdapat hubungan positif antara variabel sarana-prasarana terhadap kepuasan jemaah haji yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas sarana-prasarana maka, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

b. Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil regresi penelitian yang telah diolah dengan menggunakan bantuan SPSS. Maka didapatkan hasil sebagai berikut:

TABEL 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.116	.502		2.222	.029		
Kehandalan	.092	.067	.076	1.369	.175	.330	3.032
daya tanggap	.221	.050	.277	4.455	.000	.262	3.813
Asuransi	.163	.041	.256	3.970	.000	.244	4.105
Empati	.188	.050	.249	3.721	.000	.227	4.410
sarana prasarana	.135	.046	.199	2.913	.005	.218	4.596

Berdasarkan Tabel 4.20, maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.116 + 0,092 X_1 + 0,221 X_2 + 0,163 X_3 + 0,188 X_4 + 0,135 X_5$$

Dari persamaan di atas dapat diartikan bahwa, dimensi keandalan (X1) mempunyai nilai regresi sebesar 0,092, dengan demikian setiap ada pertambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,092, yang artinya terdapat

hubungan positif yaitu jika semakin tinggi kualitas keandalan maka semakin tinggi pula kepuasan jemaah.

Dimensi daya tanggap (X2) mempunyai nilai regresi sebesar 0,221, dengan demikian setiap ada penambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,221, yang artinya terdapat hubungan yang positif yaitu semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi kepuasan jemaah.

Dimensi jaminan (X3) mempunyai nilai regresi sebesar 0,163, dengan demikian setiap ada penambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,163, yang artinya semakin tinggi kualitas jaminannya maka semakin tinggi kepuasan jemaah.

Dimensi empati (X4) mempunyai nilai regresi sebesar 0,188, dengan demikian setiap ada penambahan satu nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,188, yang artinya semakin tinggi kualitas empati maka semakin tinggi pula kepuasan jemaah.

Dimensi sarana-prasarana (X5) mempunyai nilai regresi sebesar 0,135, dengan demikian setiap ada penambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,135, yang artinya semakin tinggi kualitas sarana-prasarakannya maka akan semakin tinggi pula kepuasan jemaah.

c. Uji T-Test (Parsial)

Berdasarkan hasil uji T-test dilihat pada Tabel 4.20 dapat dijelaskan bahwa nilai masing-masing variabel dimensi adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variabel dimensi keandalan sebesar 1,369 dengan signifikansi sebesar $0,175 > 0,05$, karena nilai signifikansi lebih besar dari nilai alpha, maka H_0 ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel dimensi X1 terhadap variabel Y.

Nilai t hitung variabel dimensi daya tanggap sebesar 4,455 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, karena nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha, maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel dimensi X2 terhadap variabel Y.

Nilai t hitung variabel dimensi jaminan sebesar 3,970 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, karena nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha, maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel dimensi X3 terhadap variabel Y.

Nilai t hitung variabel dimensi empati sebesar 3,721 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, karena nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha, maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel dimensi X4 terhadap variabel Y.

Nilai t hitung sarana-prasarana sebesar 2,913 dengan signifikansi $0,005 < 0,05$, karena nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha, maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel dimensi X5 terhadap variabel Y.

$H_0 ; \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan jemaah haji.

$H_a ; \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah haji.

Dari hasil hipotesis di atas, dapat disimpulkan bahwa H_a pada variabel dimensi keandalan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan jemaah haji dengan nilai signifikansi sebesar 0,175 yang artinya H_a ditolak dan H_0 diterima, sedangkan pada variabel dimensi daya tanggap (X2) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya H_0 ditolak H_a diterima, variabel dimensi jaminan (X3) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima, variabel dimensi empati (X4) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_0 diterima, variabel dimensi sarana-prasarana (X5) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,005 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

d. Uji F

Hasil perhitungan regresi secara bersama-sama diperoleh pada Tabel 4.21 berikut ini:

TABEL 4. 21 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	384.393	5	76.879	182.425	.000 ^b
	Residual	31.607	75	.421		
	Total	416.000	80			

Pengujian pengaruh variabel variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik

menunjukkan nilai F hitung = 182.425 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama, daya tanggap, jaminan, empati dan sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji. Sementara untuk variabel keandalan dengan t sebesar 1,369 dan signifikansi sebesar 0,175 tidak dapat digunakan untuk memprediksi secara simultan antara pengaruh pelayanan terhadap kepuasan.

e. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*.

TABEL 4. 22 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.961 ^a	.924	.919	.649	1.737

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,924. Hal ini berarti 92,4% kepuasan jemaah dipengaruhi oleh variabel dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan sarana-prasarana atau biasa dikatakan variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya. Sedangkan sisanya 7,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

f. Uji Variabel Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif

Sumbangan Efektif (SE) dan Sumbangan Relatif (SR) adalah suatu ukuran untuk menghitung berapa nilai Frekuensi (%) dari masing-masing variabel independen. Dari hasil regresi linier yang dilakukan sebelumnya digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana-prasarana terhadap variabel kepuasan jemaah haji secara parsial menggunakan analisis regresi linier berganda sebelumnya, yang kemudian dimasukkan ke dalam rumus berikut ini:

Adapun hasilnya sebagai berikut:

TABEL 4. 23 Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif

Variabel	Koefisien Regresi (BETA)	Koefisien Korelasi	Betax X r _{xy} X 100%
Kehandalan	0,076	0,794	6,03
Daya tanggap	0,277	0,876	24,27
Jaminan	0,256	0,881	22,55
Empati	0,249	0,888	22,11
Sarana-sarana	0,199	0,88	17,51
Rsquare			92,48

TABEL 4. 24 Hasil Perhitungan Sumbangan Relatif

Variabel	Sumbangan Efektif	Rsquare	Sumbangan Relatif
Kehandalan	6,03	92,48	6,53
Daya tanggap	24,27	92,48	26,24
Jaminan	22,55	92,48	24,39
Empati	22,11	92,48	23,91
Sarana-prasarana	17,51	92,48	18,94
Total			100

Dari hasil di atas pada tabel 4.23 dapat disimpulkan bahwa sumbangan efektif variabel kehandalan (X1) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 6,03%. Variabel daya tanggap (X2) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 24,27%. Variabel jaminan (X3) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 22,55%. Variabel empati (X4) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 22,11%. Variabel sarana-prasarana (X5) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 17,51%. Variabel daya tanggap menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji, dan total keseluruhan dari sumbangan efektif adalah sebesar 92,48% atau sebesar 92,4% sama dengan koefisien determinasi (Rsquare).

Pada tabel 4.24 berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa sumbangan relatif (SR) variabel kehandalan (X1) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 6,53%. Variabel daya tanggap (X2) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 26,24%. Variabel jaminan (X3) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 24,39%. Variabel empati (X4) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 23,91%. Variabel sarana-prasarana (X5) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 19,94%. Untuk total SR adalah 100 atau sama dengan 1.

B. Pembahasan

Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen atau pelanggan akan merasa puas dan

akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan.

Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang didapatkan. Konsumen dapat memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika, kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sudah sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan atau lembaga pemerintah menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu merupakan salah satu lembaga pemerintah yang sangat memperhatikan kepuasan konsumen atau jemaah haji, karena Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik pada bidang jasa. Salah satu faktor untuk tetap menjaga kepuasan jemaah haji adalah dengan meningkatkan atau menjaga kualitas layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau jemaah haji, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh

suatu lembaga atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau jemaah haji. Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini kualitas layanan yang diteliti didasarkan pada beberapa faktor yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Sarana-prasarana (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik.

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang sudah baik. Dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan 4 diantara 5 dimensinya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini telah diolah melalui tahapan-tahapan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan, dan hasil yang diperoleh menentukan apakah hipotesis yang diajukan oleh penulis diterima atau ditolak.

1. Analisis Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda

Tahapan-tahapan selanjutnya dengan menghitung persamaan regresi linier berganda, dan diperoleh hasil persamaan $Y = 1.116 + 0,092 X_1 + 0,221 X_2 + 0,163 X_3 + 0,188 X_4 + 0,135 X_5$

a. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Keandalan (X1)

Dari persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa variabel dimensi keandalan memiliki nilai regresi sebesar 0,092, dengan demikian setiap ada penambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,092, yang artinya terdapat hubungan positif yaitu, semakin tinggi kualitas keandalan maka semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan dari pegawai atau petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ditunjukkan dengan kemampuan pegawai atau petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat, cepat dan terpercaya.

b. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Daya Tanggap (X2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi daya tanggap memiliki nilai regresi sebesar 0,221, dengan demikian setiap ada penambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,221, yang artinya terdapat hubungan positif yaitu, semakin tinggi kualitas daya tanggap maka semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap dari pegawai atau petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ditunjukkan dengan kemampuan pegawai atau petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan yang menyanggupi dan kemauan dalam memberikan serta membantu jemaah haji dengan pelayanan yang cepat dan akurat.

c. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Jaminan (X3)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi jaminan memiliki nilai regresi sebesar 0,163, dengan demikian setiap ada penambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,163, yang artinya terdapat hubungan positif yaitu, semakin tinggi kualitas jaminan maka semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari pegawai atau petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ditunjukkan dengan kemampuan pegawai atau petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan yang sopan serta mempunyai pengetahuan dan kemampuan sehingga memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada jemaah haji.

d. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Empati (X4)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi empati memiliki nilai regresi sebesar 0,188, dengan demikian setiap ada penambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,188, yang artinya terdapat hubungan positif yaitu, semakin tinggi kualitas empati maka semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa empati dari pegawai atau petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ditunjukkan dengan kemampuan pegawai atau petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan berupa perhatian tulus yang bersifat individual maupun pribadi yang ditujukan kepada jemaah haji dengan memahami keinginan mereka.

e. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda (X5)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi sarana-prasarana memiliki nilai regresi sebesar 0,135, dengan demikian setiap ada penambahan nilai maka ada kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,135, yang artinya terdapat hubungan positif yaitu, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa sarana-prasarana atau tampilan fisik dari penyedia jasa yaitu Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ditunjukkan dengan fasilitas atau peralatan dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan kepuasan jemaah haji.

2. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Ibadah Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji secara parsial

Berdasarkan teori definisi kualitas pelayanan menurut Wyckof dan Parasuraman dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, adanya pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen.

Kemudian menurut Richard Oliver kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Dalam menentukan kepuasan jemaah haji, kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan karena jemaah haji akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Selanjutnya dilakukan perhitungan Uji T, dari perhitungan yang dilakukan diperoleh hasil bahwa:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kehandalan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Kotler dan Zeithaml disimpulkan bahwa kehandalan merupakan kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Melalui teori di atas akan didapatkan nilai dari kualitas pelayanan kehandalan yang mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung variabel dimensi kehandalan sebesar 1,369 dengan signifikansi sebesar $0,175 > 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel dimensi kehandalan terhadap variabel kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan yang dimiliki oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang meliputi: pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi jemaah atau pemanggilan jemaah haji, keseluruhan materi dan jawaban pertanyaan seputar manasik haji disampaikan dengan jelas oleh petugas, petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik dalam melayani administrasi jemaah haji tidak memengaruhi sikap dari jemaah haji, hal ini disebabkan karena Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sebagai lembaga pemerintah yang bergerak dalam penerimaan jemaah haji reguler untuk tingkat Kabupaten.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Daya Tanggap terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Zeithaml dan Kotler disimpulkan bahwa daya tanggap merupakan kemampuan petugas dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Melalui teori di atas akan didapatkan nilai dari kualitas pelayanan daya tanggap yang mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung untuk variabel dimensi daya tanggap sebesar 4,455 dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas daya tanggap dengan kepuasan jemaah haji. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan mengenai kualitas daya tanggap Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam penelitian ini dapat memengaruhi sikap jemaah haji, yaitu jika kinerja pelayanan daya tanggap penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu meningkat ataupun menurun maka akan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji, yang meliputi: kesigapan petugas mengatur pemberangkatan jemaah ke asrama haji dan pemulangan jemaah dari asrama haji ke daerah asal, kesigapan petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam membantu dan memberikan solusi atas permasalahan administrasi yang dialami oleh jemaah haji, petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu memberikan informasi kepada jemaah berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji, petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu tanggap ketika menghadapi keluhan jemaah haji selama di Tanah

Air, petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu cepat dan teliti setiap melakukan pelayanan yang berkaitan dengan jemaah haji selama di Tanah Air.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Rangkuti dan Kotler disimpulkan bahwa jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Melalui teori di atas akan didapatkan nilai yang mempengaruhi kualitas pelayanan jaminan terhadap kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung untuk variabel dimensi jaminan sebesar 3,970 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas jaminan dengan kepuasan jemaah haji. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan mengenai kualitas jaminan penyelenggara ibadah haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam penelitian ini dapat memengaruhi sikap jemaah haji, yaitu jika kinerja pelayanan *assurance* (jaminan) penyelenggara ibadah haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten meningkat ataupun menurun maka akan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji, yang meliputi: petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu berpakaian rapi dan sopan, pengaturan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu jelas, pengaturan keberangkatan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu aman dan terkendali, perilaku dan tutur kata petugas Kementerian Agama Kabupaten

Tanah Bumbu sopan serta mudah dipahami oleh jemaah, petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan jaminan yang jelas ketika jemaah gagal berangkat.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Empati terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Kotler empati merupakan sikap peduli, memberikan perhatian tulus yang bersifat individual maupun pribadi yang ditujukan kepada pelanggan dengan memahami keinginan konsumen. Melalui teori di atas akan didapatkan nilai yang mempengaruhi kualitas pelayanan empati terhadap kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung untuk variabel dimensi empati sebesar 3,721 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas empati dengan kepuasan jemaah haji. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan kualitas empati pegawai penyelenggara ibadah haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam penelitian ini dapat memengaruhi sikap jemaah haji, yaitu jika kinerja pelayanan empati meningkat ataupun menurun akan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji, yang meliputi: kemudahan jemaah dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan persyaratan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap sopan dan peduli terhadap jemaah haji, petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap ramah dan murah senyum, petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan perhatian tanpa membedakan strata jemaah, petugas

haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai sifat yang bersahabat.

e. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sarana-prasarana terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Kotler dan Zeithaml disimpulkan bahwa sarana-prasarana merupakan penampilan fasilitas fisik yang meliputi peralatan kantor, ruang tunggu, personal, dan komunikasi. Melalui teori di atas akan didapatkan nilai yang memengaruhi kualitas pelayanan ibadah haji terhadap kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung untuk variabel dimensi sarana-prasarana sebesar 2,913 dengan signifikansi $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sarana prasarana dengan kepuasan jemaah haji. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan kualitas sarana-prasarana Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam penelitian ini dapat memengaruhi sikap jemaah haji, yaitu jika kualitas pelayanan sarana-prasarana meningkat ataupun menurun akan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji, yang meliputi: kondisi sarana-prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (ruang tunggu, tempat parker, kamar kecil/toilet, mushola/ masjid sudah memadai, transportasi pemberangkatan mulai dari daerah masing-masing dan keperluan jemaah haji mulai asrama haji yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sudah memadai, sarana praktik manasik haji yang disediakan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu cukup, adanya perlengkapan atribut jemaah haji

yang lengkap (buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas), dan perlengkapan haji yang dibagikan dalam kondisi baik dan bagus.

3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji secara Simultan

Selanjutnya dilakukan perhitungan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 182.425 dari perhitungan yang dilakukan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa secara bersama-sama, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana-prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji sedangkan untuk item pernyataan variabel kehandalan dalam penelitian ini tidak dapat digunakan dalam kontribusi pengaruh secara simultan terhadap kepuasan.

4. Analisis Tingkat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui dengan menggunakan uji koefisien determinasi, dari perhitungan yang dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut: Angka *R square* sebesar 0,924 menunjukkan bahwa koefisien determinasi adalah 92,4%. Hal ini berarti 92,4% kepuasan jemaah dipengaruhi oleh variabel dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, sarana-prasarana atau bisa dikatakan bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya. Sedangkan sisanya 7,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya atau tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5. Analisis Indeks Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Berdasarkan pada tabel indeks kepuasan dengan 81 responden jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pada skala Sangat Tidak Setuju

Pada skala sangat tidak setuju “STS” disini diterangkan bahwa nilai tertinggi sejumlah 2 poin atau sebesar 2,5%, terdapat di kolom sarana-prasarana pada pernyataan nomor 1, yaitu yang menjelaskan kondisi sarana-prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil/toilet, musholla/masjid sudah memadai. Jadi, dapat disimpulkan bahwa skala sangat tidak setuju memberikan penilaian yang harus diperbaiki dan harus lebih baik lagi dalam sarana-prasarana yang disediakan.

b. Pada skala Tidak Setuju

Pada skala tidak setuju “TS” disini diterangkan bahwa nilai tertinggi sejumlah 11 poin atau sebesar 13%, terdapat pada kolom variabel sarana-prasarana pada pernyataan nomor 1, yaitu yang menjelaskan kondisi sarana-prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu (ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil/toilet, musholla/masjid sudah memadai, dan 12 poin atau sebesar 14,8% di kolom variabel jaminan pada pernyataan nomor 3, yang menjelaskan bahwa pengaturan keberangkatan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang dikoordinir oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu aman dan terkendali, dan 11 poin atau sebesar 13,6% pada pernyataan nomor 4 yang menjelaskan bahwa perilaku dan tutur kata petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang sopan serta mudah dipahami oleh jemaah.

Disimpulkan masih ada responden (jemaah haji) yang mengisi kolom pada skala tidak setuju dikarenakan kurang memadai sarana-prasarana yang saat ini ada di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dan kurangnya kemampuan pihak Penyelenggara Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam mengkoordinir keberangkatan dan kepulangan jemaah haji serta adanya penjelasan yang kurang dimengerti antar penyelenggara ibadah haji dan jemaah haji yang disebabkan oleh kurangnya daya tanggap dari jemaah haji dan penjelasan yang mendalam dari pihak penyelenggara haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

c. Pada skala Cukup Setuju

Pada skala cukup setuju “CS” disini diterangkan bahwa nilai tertinggi sejumlah 30 poin atau sebesar 37%, terdapat di kolom variabel kehandalan pada pernyataan nomor 1, yaitu yang menjelaskan bahwa pelayanan Pihak Penyelenggara Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan atau pemanggilan jemaah haji, 29 poin atau sebesar 35,8% pada pernyataan nomor 2 yang menjelaskan bahwa secara keseluruhan materi dan jawaban pertanyaan seputar manasik haji disampaikan dengan jelas oleh petugas, dan 28 poin atau sebesar 34,6% pernyataan pada nomor 3 yang menjelaskan bahwa petugas Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik dalam melayani administrasi jemaah haji. Dapat disimpulkan pada skala cukup setuju dari penilaian yang diberikan oleh responden menunjukkan bahwa

pelayanan yang dilakukan dinilai cukup baik namun belum melebihi kategori sangat baik.

d. Pada skala Setuju

Pada skala setuju “S” disini diterangkan bahwa nilai tertinggi sejumlah 51 poin atau sebesar 63% terdapat di kolom kepuasan pada pernyataan nomor 2, yaitu yang menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sesuai dengan harapan jemaah, 50 poin atau sebesar 61,7% pada pernyataan nomor 4 yang menjelaskan bahwa biaya yang jemaah haji keluarkan sudah sesuai dengan manfaat dari serangkaian ibadah haji yang mereka terima, 49 poin atau sebesar 60,5% pada pernyataan nomor 1 yang menjelaskan bahwa jemaah haji merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh Pihak Penyelenggara Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, dan 48 poin atau sebesar 59,3% yang terdapat pada kolom daya tanggap pada pernyataan nomor 5 yang menjelaskan bahwa petugas Penyelenggara Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu cepat dan teliti setiap melakukan pelayanan yang berkaitan dengan jemaah haji selama di Tanah Air. Dapat disimpulkan bahwa penilaian pada skala setuju merupakan apresiasi yang diberikan responden terhadap beberapa poin yang responden anggap penilaiannya cukup stabil atau baik dikarenakan pada skala tersebut merupakan nilai yang paling banyak dipilih responden.

e. Pada skala Sangat Setuju

Pada skala “SS” disini diterangkan bahwa nilai tertinggi sejumlah 18 poin atau sebesar 22,2% terdapat di kolom variabel jaminan pada pernyataan nomor 1 yang menjelaskan bahwa petugas Penyelenggara Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu berpakaian rapi dan sopan, 16 poin atau sebesar 19,8% pada pernyataan nomor 3 yang menjelaskan bahwa pengaturan keberangkatan jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu yang dikoordinir oleh Kementerian Agama aman dan terkendali, 15 poin atau sebesar 18,5% pada pernyataan nomor 4 yang menjelaskan bahwa perilaku dan tutur kata petugas Penyelenggara Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sopan dan mudah di pahami oleh jemaah. Dari hasil yang didapat oleh penulis menjelaskan bahwa penilaian jemaah haji hanya beberapa poin saja pada skala sangat setuju, sedangkan pada poin yang lainnya memiliki beberapa kelemahan yang seharusnya diperbaiki secara sistem dan dari aspek manajemennya oleh Pihak Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

6. Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Dari hasil sumbangan efektif yang diperoleh bahwa sumbangan atau besarnya pengaruh setiap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) diantaranya: variabel kehandalan (X1) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 6,03%, variabel daya tanggap (X2) terhadap kepuasan sebesar 24,27, variabel jaminan (X3) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 22,5%, variabel empati (X4) terhadap kepuasan jemaah haji

sebesar 22,11, dan variabel sarana-prasarana (X5) terhadap kepuasan jemaah haji sebesar 17,5.

Dari hasil yang didapatkan di atas menunjukkan bahwa variabel yang paling banyak mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji adalah variabel daya tanggap, jaminan, dan empati, sedangkan untuk variabel kehandalan dan sarana-prasarana tidak terlalu mempengaruhi dalam pengambilan keputusan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji. Hal ini menunjukkan bahwa jemaah haji di Tanah Bumbu sangat memerlukan pelayanan yang cepat, akurat, kesigapan petugasnya dalam melakukan setiap pelayanan, tidak membedakan stara jemaah, dan bersikap sopan. Sedangkan untuk kehandalan dan sarana-prasarana jemaah haji tidak terlalu mementingkan kehandalan dari petugasnya dan tidak terlalu mementingkan tentang sarana-prasarana yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.