

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. PENYAJIAN DATA

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Deskripsi Lokasi Penelitian

1). Lokasi Kantor PT.Ma'Ali Wisata

PT.Ma'Ali Wisata sendiri berlokasi di Jalan A.Yani KM 11 Komplek Perumahan Pesona Modern, Kecamatan Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan 70654.

2). Sejarah berdirinya Kantor PT.Ma'Ali Wisata

PT.Ma'Ali Wisata adalah sebuah perusahaan swasta yang telah resmi berdiri di Banjarmasin sejak 25 September 2013 dan telah tumbuh berkembang menjadi biro perjalanan haji dan umrah yang memiliki berbagai cabang di Indonesia. Biro perjalanan PT.Ma'Ali Wisata memiliki SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah :691 tahun 2017 sehingga dapat memberikan rasa aman pada jemaah dalam proses pengurusan perjalanan dan saat melaksanakan ibadah umrah maupun haji.

Legalitas Perusahaan sebagai berikut:

Nama Perusahaan : PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel

Bidang Usaha :Biro perjalanan wisata, penyelenggara
perjalanan ibadah umrah dan layanan
perjalanan haji plus

Alamat :Jl.A.Yani KM 11 Komplek Pesona Modern
Ruko No 7 Banjarmasin, Kalimantan
Selatan

No Telephone : 0511-4221124

FAX : 0511-4221124

E-mail : Ma'aliWisata@yahoo.co.id

Facebook : Ma'ali_wisata

Instagram : pt_maali_wisata

Youtube : Ma'ali Channel

Komisaris : Ust. H. Muhammad Irfani, S.Pd,I,SH

Direktur Utama : H. Muhammad Irhami Lc

ITUP Pariwisata: 556/37/DISBUDPARPORA/WST/BPW/V/2014

SK Menteri Hukum dan Ham:AHU-69171.AH.01.01 Tahun 2013

SITU (Surat Izin Tempat Usaha):Sk.2059/2014

Akta:mo 43 Tanggal 25 September 2013

SK Terdaftar:S-5911 KT/WPJ.29/KP.0103/2014

NPWP:66.981.774.4-731.000

Izin Umrah:691 tahun 2017

b. Visi, Misi , Moto

1). Visi

Menjadi travel umrah dan haji yang profesional, amanah, dengan tuntunan sesuai Al-Qur'an As-Sunah

2). Misi

- a) Syiar tentang ibadah haji dan umrah
- b) Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Qur'an dan As-Sunah
- c) Menjalankan bisnis syar'i dengan tetap menjaga kesejahteraan karyawan
- d) Menyiapkan karyawan untuk selalu melayani jemaah secara profesional dan amanah
- e) Mengembangkan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, ta'awun 'alal birri wat taqwa mencapai kehidupan yang rahmatan lil 'alamin.

3). Moto

“Melayani Anda Adalah Kebanggaan Kami”

2. Tujuan Didirikan

- a. Mengelola usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah yang berdimensi dua kebaikan, dunia dan akhirat.
- b. Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halal- thayyibah.

- c. Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan berbagai usaha lain yang berkaitan.

3. Kepuasan Jemaah Umrah

Untuk dapat memberikan rasa puas terhadap jemaah umrah yang ingin pergi beribadah ke tanah suci yang menggunakan jasa dari PT.Ma'Ali Wisata. Pihak PT.Ma'Ali Wisata sendiri sudah pasti memberikan pelayanan yang baik serta menawarkan produk yang mereka miliki. Berikut ini penjelasan tentang daya tarik, kelebihan, pelayanan serta produk dan daftar harga paket yang ditawarkan PT.Ma'Ali Wisata.

- a. Daya Tarik

Travel PT.Ma'Ali Wisata ialah salah satu dari banyak nya travel haji dan umrah yang bergerak di bidang jasa. Yang menjadi daya tarik travel ini dari travel lain ialah mengemukakan pelayanan yang mumpuni, dari awal administrasi sangat di mudahkan baik di kantor pada saat pendaftaran sampai pelayanan di Arab Saudi. Penyampaian karyawan kepada jemaah mengenai hotel, jarak, serta gambaran perjalanan sesuai pada saat dilapangan.

Pada saat sampai di Arab Saudi pun para jemaah langsung disambut Mutawwif (pembimbing) baik dari Banjarmasin dan Saudi agar jemaah tidak kebingungan, disiapkan Handling lapangan disana. Agar sekiranya jemaah datang akomodasi (bis) nya sudah siap di dalam bis pun di berikan makanan dan minuman. Untuk memudahkan

Informasi jadwal dan kegiatan disana antara petugas dan jemaah memiliki grup Whatsapp.

b. Kelebihan

Pelayanan yang diberikan kepada jemaah bagus dan paling diutamakan apabila ada, harga yang ditawarkan cukup bersahabat untuk para jemaah dengan biaya yang dikeluarkan jemaah sudah melengkapi dan menyelesaikan seperti visa, tiket, dan lain-lain yang bersangkutan dengan keberangkatan, pihak travel PT.Ma'Ali Wisata juga menetapkan harga yang murah, standar tapi berkualitas sehingga jemaah yakin untuk memilih PT.Ma'Ali Wisata.

c. Pencapaian

Mulai dibuka tahun 2013 oleh Ustaz H Muhammad Irhami Lc berpengalaman sebagai seorang tour leader dan beliau cukup mengetahui alur perjalanan umrah. Sambil belajar sedikit demi sedikit karyawan yang dulu hanya berjumlah 3 orang sekarang sudah 30 orang dan dari jemaah yang awalnya berjumlah 50 orang menjadi semakin banyak dan berkembang jemaah semakin meningkat setiap tahunnya. Sebelumnya PT.Ma'Ali Wisata masih bekerja sama dengan travel lain di Jakarta.

Sekarang sudah memiliki izin sendiri dan juga memiliki izin haji. Kantor yang awalnya hanya satu sekarang berkembang dan sudah memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar di Indonesia.

PT.Ma'Ali Wisata juga mendapatkan penghargaan Indonesia Best Tour & Travel Award Winner .

d. Prosedur pendaftaran

Dimulai jemaah datang ke kantor bertanya mengenai informasi ibadah umrah dan dilayani oleh customer *servis* di tawarkan mengenai, harga, paket berapa hari diserahkan brosur kepada jemaah setelah jemaah sudah memilih paket yang diambil jemaah di arahkan untuk membuat paspor bagi yang belum memiliki paspor dan diberi surat rekomendasi .

Melengkapi data-data seperti:

- 1) Paspor
- 2) KTP
- 3) KK
- 4) Buku kuning / Suntik Meningitis

Setelah jemaah sudah setuju mengambil paket harga dan melengkapi data-data tersebut lalu disampaikan mengenai biaya awal sebagai tanda jadi bahwa jemaah itu masuk dan untuk mengamankan tempat duduk. Biaya untuk DP ialah sebesar Rp10.000.000,00.- dan untuk pelunasan adalah 2 Minggu sebelum keberangkatan, 1 Minggu sebelum keberangkatan di adakan Manasik di hotel-hotel sekitar Banjarmasin dan pada saat manasik diberikan contoh pemakaian kain ihram serta disampaikan gambaran perjalanan secara jelas dan rinci.

Dan mengenai pembatalan umrah apabila ada jemaah yang meninggal sebelum keberangkatan sudah dipastikan batal dan untuk pengembalian dana memerlukan waktu apabila jemaah batal berangkat maka dana itu akan masuk ke dalam asuransi maka dana tersebut akan di klaim melalui asuransi. sesuai dengan ketentuan yang ada dikarenakan dana tersebut sudah digunakan untuk hal-hal seperti tiket, hotel, makanan dan lain-lain sebab apabila jemaah tidak bisa berangkat maka akan hangus tetapi berbeda dengan jemaah yang sakit itu tiketnya akan di jadwalkan kembali untuk keberangkatan selanjutnya.¹

e. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan seperti travel jasa pada umumnya seperti pendaftaran administarsi, keberangkatan, penjemputan saat kepulangan ke Indonesia. Pelayanan konsultasi umrah pertanyaan seputar umrah, fasilitas yang didapat jemaah. Antara lain kain seragam laki-laki-laki perempuan, koper, tas kecil, kain ihram untuk laki-laki dan mukena untuk perempuan.

Mendapatkan buku panduan manasik umrah dan pelatihan mansik umrah, pembimbing manasik umrahnya pun ialah ustaz yang akan mendampingi jemaah pada saat ibadah umrah disana. Jemaah mendapatkan jaminan makanan 3 kali sehari dari pihak travel PT.Ma'Ali Wisata. Dengan disediakan ruangan khusus, mengenai

¹ Wawancara dengan Manajer Operasional PT. Ma'Ali Wisata ibu Dahlia S.Pd. I pada jam 11 :00 Wita pada tanggal 22 April 2022

kendala yang dihadapi jemaah saat berada di Makkah akan dicarikan solusi yang terbaik dan sebijak mungkin sesuai dengan kendala apa yang dihadapi jemaah disana dan didiskusikan secara baik. ²

Tabel 4.1 Produk Umrah yang ada di PT.Ma'Ali Wisata

1	Umrah reguler	9 hari, 12 hari, 14 hari, 18 hari. Dan paket umrahy Request
2	Umrah plus	Aqsa, Mesir, Yaman, Uzbekistan, Dubai dan Turki

Sumber : PT.Ma'Ali Wisata

Tabel 4.2 Daftar Paket Umrah yang di tawarkan PT.Ma'Ali Wisata

Paket umrah	Hari	Harga
Umrah Syawal	12	Rp 31.500.000,00
Umrah Nuzulul Al-Qur'an	17	Rp 40.000.000,00
Umrah Ramadhan + Karantina	12	Rp 37.000.000,00
Umrah Full Ramadhan	27	Rp 44.000.000,00
Umrah Plus Turki	16	Rp 38.000.000,00
Umrah Plus Mesir	16	Rp 34.000.000,00
Umrah Plus Hadramaut dan Mesir	22	Rp 49.000.000,00

Sumber: Brosur PT.Ma'Ali Wisata

f. Keutamaan PT.Ma'Ali Wisata

- 1) Harga Kompetitif
- 2) Pelayanan Prima
- 3) Pembimbing Berpengalaman
- 4) Bimbingan Intensif
- 5) Hotel Strategis

g. Tidak Termasuk Harga Paket

- 1) Paspor
- 2) Suntik Meningitis

² Wawancara dengan Bapak Noor Helmi S.Pd. I bagian pemasaran pada jam 16 :00 Wita pada tanggal 8 April 2022

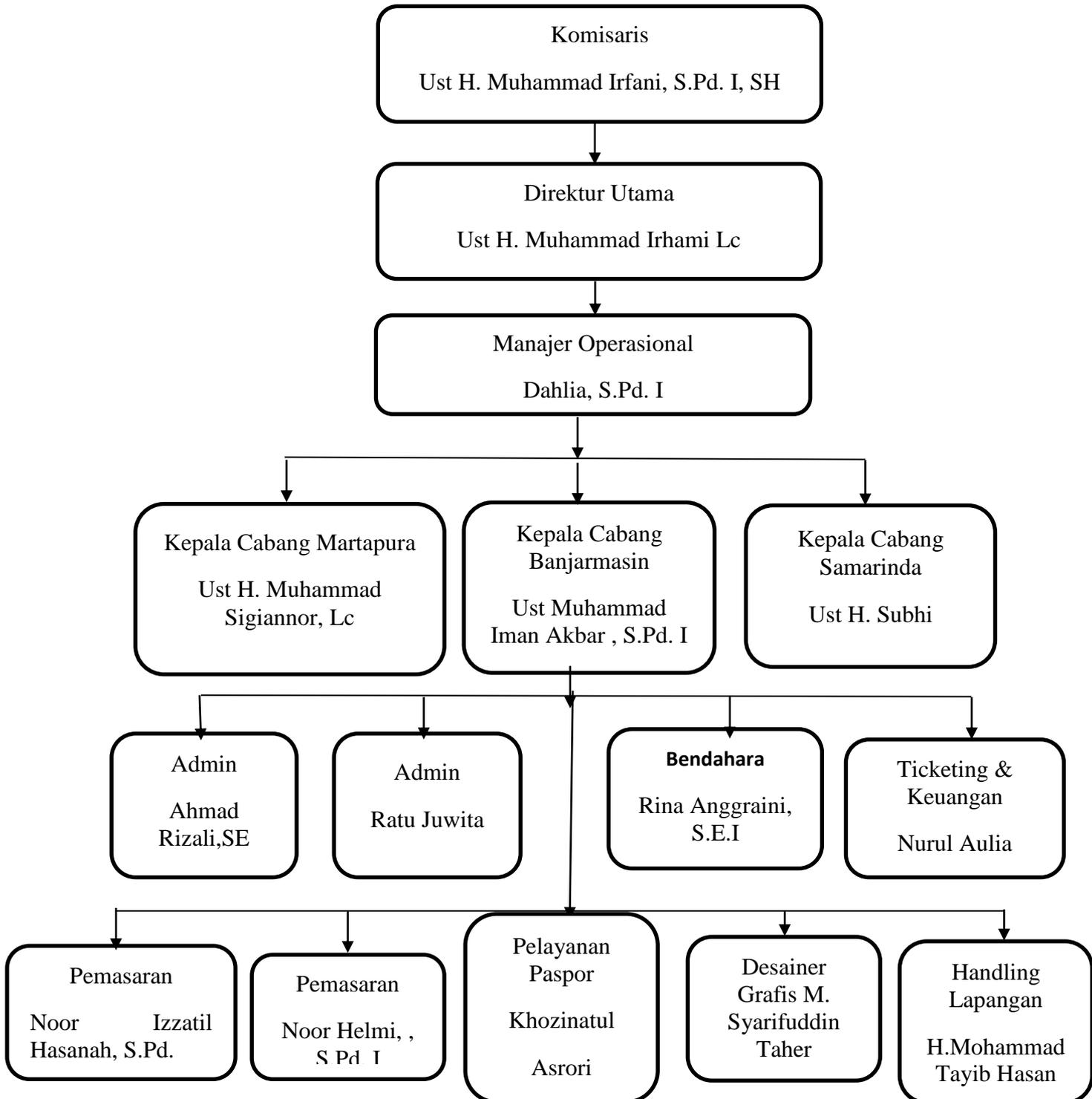
- 3) Surat Mahram (Rp.200.000)
 - 4) Kelebihan Bagasi (30 kg dan 5 Liter Zam-zam)
 - 5) Keperluan Pribadi (Laundry,Telp Dll)
- h. Perlengkapan Umrah Untuk Jemaah
- 1) Syal
 - 2) Tas Tenteng
 - 3) Tas Paspor
 - 4) Koper
 - 5) Kain Ihram
 - 6) Mukena
 - 7) Kain Seragam
 - 8) Buku Manasik
- i. Fasilitas Paket
- 1) Tiket Pesawat Internasional Jakarta–Jeddah-Jakarta (PP)
 - 2) Tiket Pesawat Domestik Banjarmasin-Jakarta-Banjarmasin (PP)
 - 3) Transportasi Bus Mekkah Madinah Jeddah Full AC
 - 4) Biaya Visa Umrah & Akomodasi Hotel
 - 5) Zairah/Tour City Mekkah, Madinah dan Jeddah
 - 6) Makan 3x Sehari Menu Masakan Indonesia
 - 7) Handling Airport Tax Internasional
 - 8) Manasik Umrah

- 9) Kopper Bag Tas Tenteng, Ihrom, Mukena (Wilayah),
Buku Manasik dan Kain Saragam
 - 10) Air Zam- Zam 5 Liter (Sesuai Ketentuan Penerbangan)
 - 11) Pendamping Muthowif
- j. Pembatalan Umrah
- 1) 2 Bulan Sebelum Berangkat Dikenakan Biaya 25 % Dari
Harga Paket
 - 2) 1 Bulan Sebelum Berangkat Dikenakan Biaya 50 % Dari
Harga Paket
 - 3) 2 Minggu Sebelum Berangkat Dkenakan Biaya 75 % Dari
Harga Paket
 - 4) 1 s/d 6Hari Sebelum Berangkat Biaya Paket Tidak Dapat
Dikembalikan
- k. Persyaratan Administrasi
- 1) Pasport dengan Tiga Suku Kata
 - 2) Fotocopy Ktp (3 Lembar)
 - 3) Fotocopy Kartu Keluarga (3 Lembar)
 - 4) Fotocopy Buku Nikah Bagi yang Berangkat Suami Istri
 - 5) Akta Kelahiran Bagi yang Membawa Anak
 - 6) Surat Mahram Bagi Wanita dibawah 45 Tahun yang
Berangkat Sendiri
 - 7) Foto Berwarna latar Belakang Putih, Fokus Wajah 80% ,
Ukuran 4x6 (5 Lembar)
 - 8) Buku Suntik Vaksin Meningitis
- l. Persyaratan Membuat Pasport dan Vaksin Meningitis

- 1) Dewasa
 - a). KTP
 - b). Kartu Keluarga
 - c). Akta / Buku Nikah / Ijazah
- 2) Anak-anak dibawah 17 Tahun:
 - a). KTP kedua Orang Tua
 - b). Kartu Keluarga
 - c). Akta / Ijazah
 - d). Buku Nikah Orang tua
- 3) Perpanjang Pasport (PASPORT MATI)
 - a). KTP
 - b). Kartu Keluarga
 - c). Akta/ijazah / buku nikah
 - d). Pasport lama
- 4) Persyaratan Vaksin
 - a). KTP/KK/Akta
 - b). Fotocopy Pasport
 - c). Mengisi Formulir

Sumber: Dokumen PT.Ma'Ai Wisata 2022

4. Bagan Organisasi Perusahaan PT. Ma' Ali Wisata



Gambar 4.1 Bagan Organisasi PT.Ma'Ali Wisata

Sumber: Profil PT.Ma'ali Wisata Tour and Travel

Tabel 4.3 Jumlah karyawan PT.Ma'Ali Wisata

No	Kantor	Jumlah Karyawan
1	Kantor pusat	7 orang
2	Kantor Ma'Ali Wisata Banjarmasin	9 orang
3	Kantor Ma'Ali Wisata Martapura	2 orang
4	Kantor Ma'Ali Wisata cabang Samarinda	2 orang

Sumber: wawancara dengan Direktur Utama PT. Ma'Ali Wisata Ustaz H.

Muhammad Irhami,Lc

Tabel 4.4 Kantor Pusat dan cabang di PT.Ma'Ali Wisata

No	Kantor
1	Kantor pusat (Pesona modern Ruko No 07) Banjarmasin
2	Kantor Ma'Ali Wisata cabang Banjarmasin
3	Kantor Ma'Ali Wisata cabang Martapura
4	Kantor Ma'Ali Wisata cabang Samarinda
5	Kantor Ma'Ali Wisata cabang Amuntai
6	Kantor Ma'Ali Wisata cabang Jakarta
7	Kantor Ma'Ali Wisata cabang Pontianak
8	Kantor Ma'Ali Wisata cabang Makassar

Sumber: Manajer Operasional PT. Ma'Ali Wisata ibu Dahlia S.Pd. I



Gambar 4.2 Statistik Jamaah Umrah di PT. Ma'Ali Wisata

Sumber: Manajer Operasional PT. Ma'Ali Wisata ibu Dahlia S.Pd. I

5. Tugas-Tugas Karyawan PT.Ma'Ali Wisata

a. Direktur Utama

- 1). Mengawasi para karyawan mengenai kinerja
- 2). Mengawasi hasil kerja karyawan sudah bagus atau perlu koreksi lagi dan lainnya.

b. Manajer Operasional

- 1) Memonitor seluruh staf di kantor
- 2) Mengkordinasikan kehandle Saudi mengenai keberangkatan, hotel dan muthawif
- 3) Mengurus persiapan manasik
 - a) Mengkordinasikan info umrah kejemaah
 - b) Memboking hotel untuk manasik umrah.
 - c) Mengatur barang yang perlu dipersiapkan untuk dibawa kemanasik umrah.
 - d) Memonitor cabang Banjarmasin
 - e) Meningkatkan produktivitas karyawan
 - f) Mengamati perkembangan staf marketing
 - g) Memberikan izin keluar/masuk keuangan
 - h) Evaluasi setengan bulan sekali
 - i) Memikirkan target-target kedepan untuk Ma'Ali

c. Manajer Keuangan

- 1) Bagian keuangan seluruh pekerjaan yang berkaitan dengan keluar dan masuk nya dana
- 2) Pembayaran setoran umrah, progresif, mahram.
- 3) Pembayaran paspor dan suntik vaksin Covid 19 dan vaksin Meningitis
- 4) Pembayaran hotel, koper, ekspedisi dan id card, selayar, kain dan lain-lain
- 5) Pengeluaran kantor seperti ATK dan makan siang
- 6) Membuat Kwitansi
- 7) Menghitung uang masuk
- 8) Asuransi jemaah umrah
- 9) Mengeluarkan dana untuk gaji karyawan
- 10) Mengeluarkan dana untuk handle bandara
- 11) Membuat laporan keuangan setiap 3 hari sekali di update
- 12) Mengkordinir koper dengan perusahaan tasindo
- 13) Mengkordinir ekspedisi
- 14) Mengkordinir kain seragam jemaah
- 15) Mengkordinir syal jemaah umrah
- 16) Mengkordinir mukena dan kain ihram
- 17) Asuransi karyawan.

d. Admin

- 1). Membuat barkot jemaah umrah

- 2) Menempelkan foto dibarkot
- 3) Memfotocopy paspor jemaah umrah
- 4) Membuat data jemaah seperti persyaratan umrah, data koper bagasi, data bus, dan data kamar
- 5) Menempelkan foto dipaspor
- 6) Menempelkan buku kuning dipaspor
- 7) Mencatat setiap perlengkapan umrah keluar dan masuk
- 8) Memotong stiker
- 9) Mengantar dan merekomendasi kemenag
- 10) Mengirim barang ke Tiki

e. Marketing

- 1) Memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan promosi
- 2) Spanduk ketika berangkat umrah
- 3) Spanduk ketika manasik umrah
- 4) Spanduk marketing
- 5) Mengkoordinir brosur
- 6) Mengkoordinir stiker
- 7) Mengkoordinir baliho diperbaharui setiap bulan sekali
- 8) Update status di media sosial setiap 4 hari sekali
- 9) Membuat picture seputar umrah untuk di upload di media sosial
- 10) Membuat check in tiket mengurus keberangkatan umrah

- 11) Membuat slide power point untuk manasik umrah
- 12) Memasang id koper jemaah

f. Ticketing

- 1) Segala sesuatu yang berkaitan dengan ticket (cek nama-nama ditiket, dan mencetak ticket)
- 2) Membuat jadwal keberangkatan dan kedatangan untuk dikantor
- 3) Membuat gambaran perjalanan
- 4) Membuat id card dan id koper
- 5) Memperhatikan kelengkapan ATK
- 6) Mengurus visa plus Yaman, Turkey, Mesir, Dubai dan Aqso (menscan paspor dan mengkoordinasikan kepengurus)

g. Pelayanan paspor

- 1) Membuat rekom kemenag dan rekom travel
- 2) Mengkoordinasikan pembuatan paspor jemaah dengan petugas lapangan (PKL)
- 3) Meneliti berkas jemaah dengan teliti
- 4) Menghendle ketika ada keberangkatan dan kedatangan
- 5) Menghitung uang (bila diperlukan)
- 6) Mengeluarkan surat izin cuti
- 7) Membantu mengerjakan id card dan id koper
- 8) Memperbaiki dan memperhatikan listrik dikantor

h. Handling Lapangan

- 1) Mengambil koper kerumah Ustaz dan jemaah
- 2) Menghantar koper ke Bandara
- 3) Menyambut kedatangan jemaah, mengkoordinasikan ke Manajer Operasioanl apabila ada barang yang kurang serta meminta nomor telpon pihak maskapai kalau ada barang yang hilang
- 4) Menyetor uang ke bank
- 5) Bongkar koper
- 6) Melipat serta memasukkan kain seragam ke dalam plastik
- 7) Merapikan dan memasukan mukena, ihram, buku manasik serta kain kedalam lemari
- 8) Memotong id card.
- 9) Melayani tamu
- 10) Menghitung tanda pengenalan dan stiker setiap hendak keberangkatan
- 11) Memasang id koper pada koper jemaah
- 12) Membelikan makan siang karyawan
- 13) Mengantarkan direktur apabila ada keperluan
- 14) Mengambil dan mengantarkan surat rekomendasi ke kementrian Agama.
- 15) Mengambil pesanan kain dan mukena

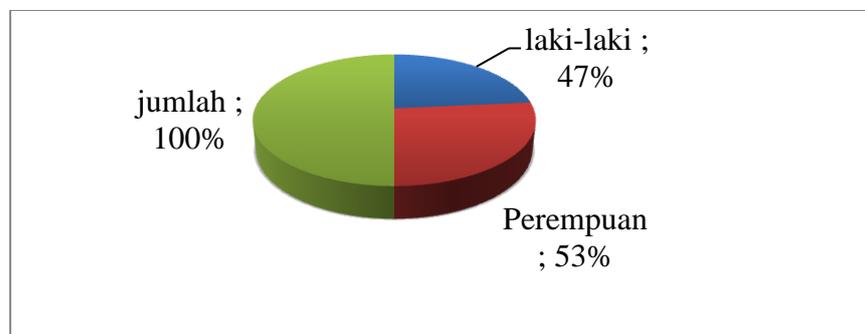
- 16) Mengantar dan mengambil bordiran mukena ditempat bordiran
- 17) Menghantar barang yang akan dikirim (Tiki, JNE dan ekspedisi sejenisnya).³

6. Karakteristik Responden

Penelitian ini akan memberikan sedikit gambaran tentang diri jemaah umrah, yang dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan yang dijelaskan pada uraian dibawah ini.

a. Jenis Kelamin

Dilihat pada Gambar 4.3 diagram pie jumlah berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut .



Gambar 4.3 Diagram pie berdasarkan jenis kelamin

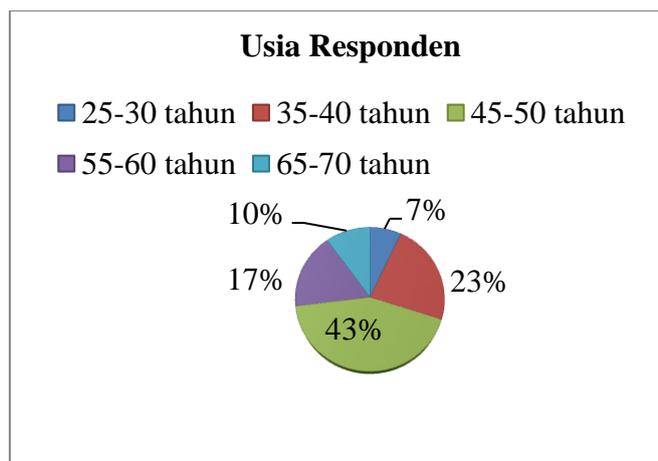
Dari data responden penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel yang menunjukkan jumlah responden berdasarkan tingkat jenis kelamin pada halaman lampiran I (Tabel 4.5 Jenis Kelamin) responden dengan jenis kelamin laki-laki

³ Wawancara dengan Manajer Operasional PT. Ma'Ali Wisata ibu Dahlia S.Pd. I pada jam 11 :00 Wita pada tanggal 22 April 2022

sebanyak 14 orang atau 47% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang atau 53%. Maka dapat dilihat dari jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didominasi adalah perempuan sebesar 16 orang atau 53 %. Terdapat pada diagram gambar dibawah ini lebih jelasnya untuk data jenis kelamin responden.

b. Usia

Dilihat pada Gambar 4.4 diagram pie berdasarkan tingkat usia sebagai berikut .



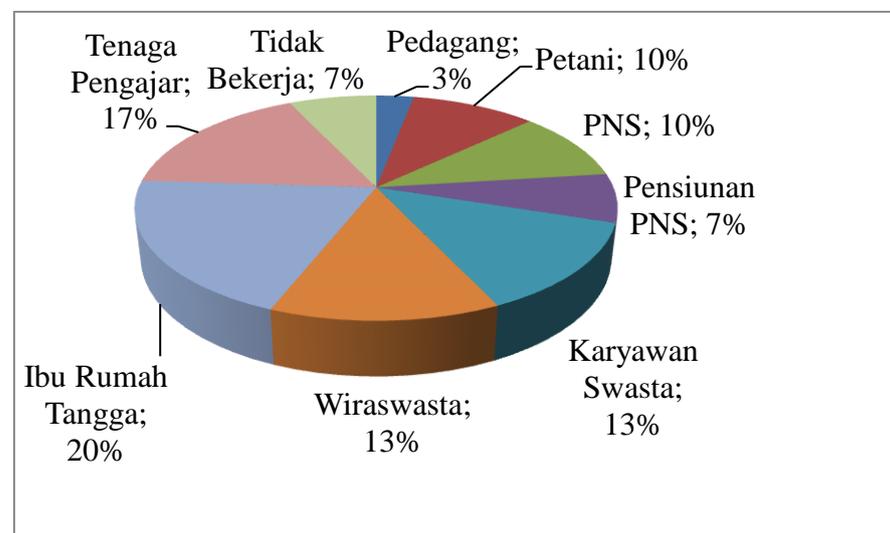
Gambar 4.4 Diagram pie berdasarkan Usia

Dari data responden penelitian ini berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel yang menunjukkan jumlah responden berdasarkan tingkat usia pada halaman lampiran I (Tabel 4.6 Tingkat usia) jumlah responden berdasarkan usia 25-30 sebanyak 2 orang atau 7%, usia 35-40 sebanyak 7 orang atau 23%, usia 45-50 sebanyak 13 orang atau 43%, usia 55-60 sebanyak 5 orang atau 17 %, usia 65-70

sebanyak 3 orang atau 10 %. Maka dapat dilihat dari jumlah responden berdasarkan usia didominasi dari usia 45-50 tahun atau 43%. Terdapat pada diagram gambar dibawah ini lebih jelasnya untuk data usia responden.

c. Pekerjaan

Dilihat pada Gambar 4.5 diagram pie berdasarkan pekerjaan sebagai berikut .



Gambar 4.5 Diagram pie berdasarkan pekerjaan

Dari data responden penelitian ini berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel yang menunjukkan jumlah responden berdasarkan pekerjaan pada halaman lampiran I (Tabel 4.7 Pekerjaan) jumlah responden berdasarkan pekerjaan pedagang sebanyak 1 orang atau 3%, petani sebanyak 3 orang atau 10%, pns sebanyak 3 orang atau 10%, pensiunan pns sebanyak 2 orang atau 7%, Karyawan Swasta sebanyak 4 orang atau 13%, wiraswasta sebanyak 4 orang atau 13%,

ibu rumah tangga sebanyak 6 orang atau 20%, tenaga pengajar sebanyak 5 orang atau 17 %, tidak bekerja sebanyak 2 orang atau 7%. Maka dapat dilihat dari jumlah responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 6 orang atau 20%. Terdapat pada diagram gambar dibawah ini lebih jelasnya untuk data pekerjaan responden.

7. Jawaban Responden

a. Variabel Kepuasan Jemaah

Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Jemaah

Skor jawaban dari Responden												
Item	SP(5)		P(4)		CP(3)		TP(2)		STP(1)		Jumlah	
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	18	60	12	40	0	0	0	0	0	0	30	100
2	21	70	8	27	1	3	0	0	0	0	30	100
3	24	80	6	20	0	0	0	0	0	0	30	100
4	23	77	7	23	0	0	0	0	0	0	30	100
5	20	67	10	33	0	0	0	0	0	0	30	100
6	22	73	8	27	0	0	0	0	0	0	30	100
7	24	80	6	20	0	0	0	0	0	0	30	100
8	23	77	7	23	0	0	0	0	0	0	30	100
9	21	70	9	30	0	0	0	0	0	0	30	100
10	20	67	10	33	0	0	0	0	0	0	30	100
11	24	80	6	20	0	0	0	0	0	0	30	100
12	20	67	9	30	1	3	0	0	0	0	30	100
13	25	83	5	17	0	0	0	0	0	0	30	100
14	23	77	7	23	0	0	0	0	0	0	30	100
15	20	67	9	30	1	3	0	0	0	0	30	100
16	11	37	19	63	0	0	0	0	0	0	30	100
17	12	40	18	60	0	0	0	0	0	0	30	100
18	14	47	16	53	0	0	0	0	0	0	30	100
19	21	70	9	30	0	0	0	0	0	0	30	100

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.8 di atas dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut ini: Item 1, sebanyak 18 orang atau 60% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 12 orang atau 40% memilih jawaban puas. Item 2, sebanyak 21 orang atau 70% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 8 orang atau 27% memilih jawaban puas, sebanyak 1 orang atau 3% memilih cukup puas. Item 3, sebanyak 24 orang atau 80% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 6 orang atau 20% memilih jawaban puas. Item 4, sebanyak 23 orang atau 77% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 7 orang atau 23% memilih jawaban puas. Item 5, sebanyak 20 orang atau 67% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 10 orang atau 33% memilih jawaban puas. Item 6, sebanyak 22 orang atau 73% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 8 orang atau 27% memilih jawaban puas. Item 7, sebanyak 24 orang atau 80% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 6 orang atau 20% memilih jawaban puas. Item 8, sebanyak 23 orang atau 77% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 7 orang atau 23% memilih jawaban puas. Item 9, sebanyak 21 orang atau 70% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 9 orang atau 30% memilih jawaban puas. Item 10, sebanyak 20 orang atau 67% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 10 orang atau 33% memilih jawaban puas. Item 11, sebanyak 24 orang atau 80% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 6 orang atau 20% memilih jawaban puas. Item 12, sebanyak 20 orang atau 67% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 9 orang atau 30%

memilih jawaban puas, sebanyak 1 orang atau 3%. Item 13, sebanyak 25 orang atau 83% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 5 orang atau 17% memilih jawaban puas. Item 14, sebanyak 23 orang atau 77% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 7 orang atau 23% memilih jawaban puas. Item 15, sebanyak 20 orang atau 67% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 9 orang atau 30% memilih jawaban puas, sebanyak 1 orang atau 3% memilih jawaban cukup puas. Item 16, sebanyak 11 orang atau 37% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 19 orang atau 63% memilih jawaban puas. Item 17, sebanyak 12 orang atau 40% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 18 orang atau 60% memilih jawaban puas. Item 18, sebanyak 14 orang atau 47% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 16 orang atau 53% memilih jawaban puas. Item 19, sebanyak 21 orang atau 70% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 9 orang atau 30% memilih jawaban puas.

b. Variabel Kinerja Karyawan

Tabel 4.9 Skor jawaban dari Responden

Item	SP(5)		P(4)		CP(3)		TP(2)		STP(1)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
20	20	67	9	30	1	3	0	0	0	0	30	100
21	21	70	7	23	2	7	0	0	0	0	30	100
22	21	70	7	23	2	7	0	0	0	0	30	100
23	12	40	16	53	2	7	0	0	0	0	30	100
24	16	53	14	43	0	0	0	0	0	0	30	100

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.9 di atas dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut ini: Item 20, sebanyak 20 orang atau 67% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 9 orang atau 30% memilih jawaban puas, sebanyak 1 orang atau 3% memilih jawaban cukup puas. Item 21, sebanyak 21 orang atau 70% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 7 orang atau 23% memilih jawaban puas, sebanyak 2 orang atau 7% memilih cukup puas. Item 22, sebanyak 21 orang atau 70% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 7 orang atau 23% memilih jawaban puas, sebanyak 2 orang atau 7% memilih jawaban cukup puas Item 23, sebanyak 12 orang atau 40% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 16 orang atau 53% memilih jawaban puas, sebanyak 2 orang atau 7% memilih jawaban cukup puas. Item 24, sebanyak 16 orang atau 53% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 14 orang atau 47% memilih jawaban puas.

c. Variabel kesuksesan

Tabel 4.10 Skor jawaban dari Responden

Item	SP(5)		P(4)		CP(3)		TP(2)		STP(1)		Jumlah	
	F	%	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
25	26	87	4	13	0	0	0	0	0	0	30	100

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel 4.10 di atas dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut ini: Item 25, sebanyak 26 orang atau 87% memilih jawaban sangat puas, sebanyak 4 orang atau 13% memilih jawaban puas.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu tingkatan dimana skala atau seperangkat ukuran mempresentasikan konsep secara akurat. Perhitungan uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for windows 25* jadi, penelitian ini ditunjukkan untuk melihat apakah instrumen penelitian dalam penelitian ini sudah valid. tabel yang menunjukkan hasil uji validitas. Dapat dilihat pada halaman lampiran (Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas)

Bahwa sebelum angket dibagikan kepada responden dilakukan uji validitas dan hasil keseluruhan 25 item hasilnya dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur kesuksesan pada PT.Mali'Ali Wisata. Uji Reliabilitas

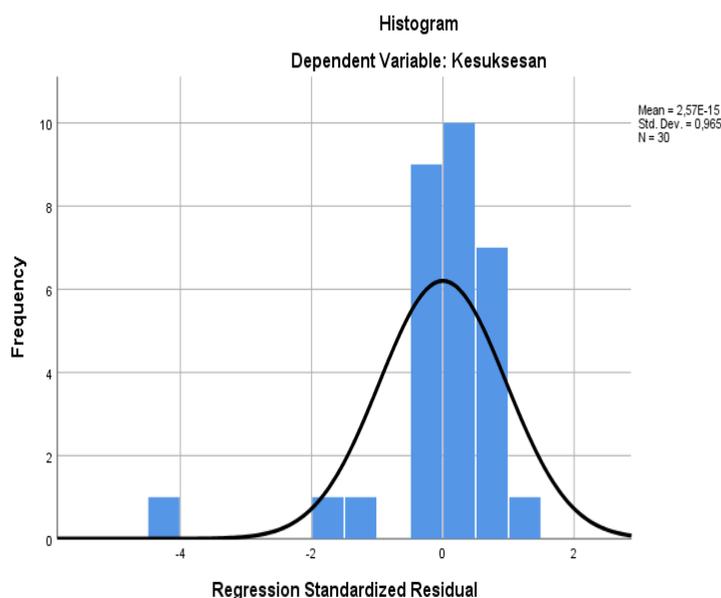
Perhitungan uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for windows 25* hasil uji ini akan memcerminkan dapat dipercaya atau tidak dapat dipercaya suatu instrumen penelitian ini. Tabel yang menunjukkan hasil uji reliabilitas. Dapat dilihat pada halaman lampiran (Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas).

Berdasarkan tabel nilai *Cronbach's Alpha* dari ketiga variabel adalah lebih besar dari nilai standarnya, yaitu 0,06, demikian pula dilakukakn uji reliabilitas dan hasilnya reliabel dan siap untuk dimasukkan ke dalam analisis data.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel independent dan variabel dependent keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Data yang baik ialah data yang memiliki pola seperti distribusi normal, yaitu distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan.



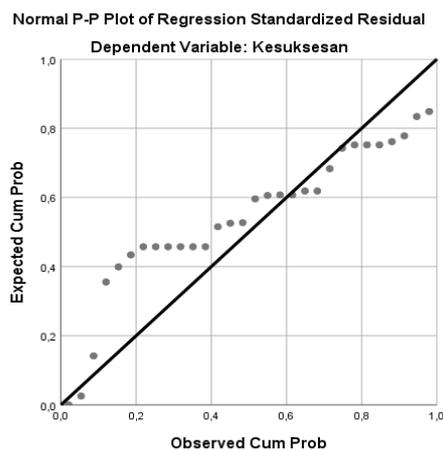
Gambar 4.6 Uji Normalitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Hasil *ouput* Histogram diatas menunjukkan pola distribusi mendekati normal, karena pola distribusi data yang tidak melenceng ke kiri maupun melenceng ke kanan.

Tabel 4.13 Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0471090
	Std. Deviation	,10228027
Most Extreme Differences	Absolute	,114
	Positive	,112
	Negative	-,114
Test Statistic		,114
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		



Gambar 4.7 Normal P-P Plot of regression standardized

Dari hasil *Output Normal P-P Plot of regression standardized* residual diatas dapat disimpulkan bahwa grafik normal dari pola yang menunjukkan penyebaran titik-titik di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal mengindikasikan model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas antar variabel, maka salah satu caranya ialah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dengan ketentuan jika nilai VIF tidak lebih besar dari 10 (sepuluh), maka model tidak dapat multikolinieritas (Tony Wijaya 2012).

Tabel 4.14 Hasil uji multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,027	,897		2,260	,032		
Kepuasan Jemaah	,045	,014	,802	3,285	,003	,439	2,277
Kinerja Karyawan	,052	,025	,496	2,034	,052	,439	2,277

a. Dependent Variable: Kesuksesan

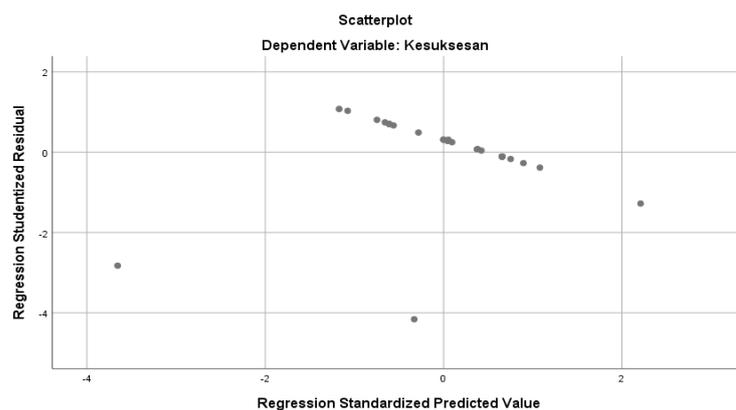
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Berdasarkan hasil *ouput Coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari semua variabel bebas adalah kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada model uji regresi ini.

3. Uji Heterokedastisitas

Salah satu cara untuk melihat adanya problem heterokedastisitas ialah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Menurut Ghozali (2001:153) dasar pengambilan keputusan adalah jika ada pola tertentu seperti titik-titik

yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas, dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4.8 Hasil uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Dilihat pada tampilan grafik scatterplot diatas maka dapat dilihat sebaran titik-titik yang acak, baik diatas maupun dibawah 0 dari sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi indikasi heterokedastisitas dalam model regresi ini, sehingga model regresi ini dapat dinyatakan layak untuk memprediksi kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata berdasarkan pengaruh variabel independent.

D. Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for Window 25*. Analisis ini bertujuan untuk

memprediksi nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan.

Berikut rumus regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = \text{Kesuksesan}$$

$$a = \text{Konstanta}$$

$$b_1, b_2 = \text{Koefisien Regresi}$$

$$X_1 = \text{Kepuasan Jemaah}$$

$$X_2 = \text{Kinerja Karyawan}$$

Penjelasan dari hasil pengelolaan spss akan ditunjukkan pada tabel berikut ini

Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,027	,897		2,260	,032
Kepuasan Jemaah	,045	,014	,802	3,285	,003
Kinerja Karyawan	,052	,025	,496	2,034	,052

a. Dependent Variable: Kesuksesn

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Persamaan Regresinya sebagai Berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 2,027 + 0,045 X_1 + 0,052 X_2$$

Keterangan

Y = Kesuksesan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Kepuasan Jemaah

X_2 = Kinerja Karyawan

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 2,027 artinya jika X_1 (kepuasan jemaah) dan X_2 (kinerja karyawan) nilainya adalah 0 maka nilai kesuksesan adalah positif sebesar 2,027. Koefisien regresi variabel Kepuasan Jemaah (X_1) sebesar 0,045 artinya jika Kepuasan jemaah mengalami kenaikan satu satuan. Maka kesuksesan akan mengalami kenaikan sebesar 0,045 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya nilainya tetap. Dan koefisien regresi variabel kinerja karyawan (X_2) sebesar 0,052 artinya jika kinerja karyawan mengalami kenaikan satu satuan maka Kesuksesan akan mengalami kenaikan sebesar 0,052 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya nilainya tetap.

E. Pengujian Hipotesis

1. Analisis Koefisien Determinasi

Hasil analisa determinasi dapat dilihat pada output *Model Summary* dari hasil analisis regresi linier berganda diatas dapat diketahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*.

Tabel 4.16 Hasil uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,542 ^a	,293	,241	,22103

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kepuasan Jemaah

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

Diketahui dari hasil *output* diatas di peroleh angka *R square* sebesar 0,293 atau sama dengan 29,3 %. yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepuasan Jemaah dan Kinerja Karyawan terhadap variabel Kesuksesan berbengaruh sebesar 29,3 % dan sisanya 70,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Hasil uji dapat dilihat pada *output coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k$ atau $30-3 = 27$ (n adalah jumlah

responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapatkan nilai untuk t tabel adalah sebesar 2,051.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung > t tabel, maka H_0 diterima dan jika t hitung < t tabel, maka H_0 di tolak.

Tabel 4.17 Hasil uji t (Parsial)

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	2,027	,897		2,260	,032
	Kepuasan Jemaah	,045	,014	,802	3,285	,003
	Kinerja Karyawan	,052	,025	,496	2,034	,052

a. Dependent Variable: Kesuksesan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25(2022)

a. Pengaruh X_1 (Kepuasan Jemaah) terhadap Kesuksesan (Y)

Diketahui dari hasil *output coeffisien* diatas dapat dilihat bahwa nilai sig $0,03 < 0,05$ dan nilai t hitung untuk variabel X_1 (Kepuasan Jemaah) adalah sebesar 3,285. Hal ini berarti t hitung > t tabel ($3,285 > 2,051$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, itu artinya dalam penelitian ini variabel X_1 (Kepuasan Jemaah) secara parsial terdapat pengaruh terhadap Kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata.

b. Pengaruh X_2 (Kinerja Karyawan) terhadap Kesuksesan (Y)

Diketahui dari hasil *output coefficient* diatas dapat dilihat bahwa nilai sig $0,052 > 0,05$ dan nilai t hitung untuk variabel X_2 (Kinerja Karyawan) adalah sebesar 2,034. Hal ini berarti t hitung $>$ t tabel ($2,034 > 2,051$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak, itu artinya dalam penelitian ini variabel X_2 (Kinerja Karyawan) secara parsial tidak terdapat pengaruh terhadap Kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata.

3. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji Koefisien Regresi Secara Simultan atau Uji F dapat dilihat pada ANOVA dari analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). df 1(jumlah variabel-1) atau $3-1 = 2$ (n-k) atau $30-3 = 27$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapatkan nilai untuk F tabel sebesar 3,34.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika F hitung $<$ F tabel, maka H_0 diterima, dan jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak.

Tabel 4.18 Hasil uji f (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,548	2	,274	5,605	,009 ^b
	Residual	1,319	27	,049		
	Total	1,867	29			

a. Dependent Variable: Kesuksesan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Kepuasan Jemaah

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25 (2022)

- a. Pengaruh X_1 Kepuasan Jemaah dan X_2 (Kinerja Karyawan) Terhadap Kesuksesan (Y)

Diketahui dari hasil *ouput* ANOVA diatas dapat dilihat bahwa nilai sig $0,09 > 0,05$ dan nilai F adalah sebesar $5,605$. Ini berarti nilai F hitung $> F$ tabel ($5,605 > 3,34$), sehingga dapat disimpulkan H_3 diterima, itu artinya dalam penelitian ini variabel X_1 (Kepuasan Jemaah) dan X_2 (Kinerja Karyawan) terdapat pengaruh terhadap Kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata.