

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambar Umum Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah Berdirinya UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin**

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibangun di atas tanah kepemilikan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dan diresmikan pada 21 November 1984 oleh H. A. Chalik Dahlan, yang waktu itu menjabat sebagai kepala kantor wilayah Departemen agama Provinsi Kalimantan Selatan. Proses pembangunannya terselesaikan pada 15 Maret tahun 1986 pada bawah pimpinan H. M. Umar Yasin, BA, yang juga menjabat sebagai kepala kantor wilayah Departemen agama Provinsi Kalimantan Selatan. Pembangunan asrama haji ini dibiayakan oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 1984-1985. pada tahap awal, 12 bangunan berhasil diselesaikan, terdiri atas 8 gedung asrama jemaah, yaitu Madinah, bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Safa dan Marwah, Tan'im, serta dua ruang makan, dapur, dan aula bernama Aula Jeddah.

Sampai tahun 2002 jemaah calon haji berasal Kalimantan Selatan masih menggunakan fasilitas embarkasi di Surabaya serta Balikpapan, sehingga Asrama Haji Banjarmasin hanya berfungsi sebagai asrama transit. namun, aspirasi masyarakat Banjar untuk mempunyai embarkasi

haji sendiri disuarakan pada forum *Aruh Ganal* tahun 2000, sebuah pertemuan akbar masyarakat Banjar dari berbagai wilayah, termasuk Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam, serta Arab Saudi. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan ketika itu sedang memperjuangkan pembentukan embarkasi Haji Banjarmasin.

Pada awalnya Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin hanya berstatus sebagai Asrama Haji Transite Provinsi dengan fasilitas yang terbatas. Untuk memenuhi standar menjadi embarkasi haji, masyarakat setempat bergotong-royong memberikan donasi untuk melengkapi fasilitas dan perlengkapan. Salah satu kontribusi datang dari keluarga Gubernur Kalimantan Selatan ketika itu, H. Sjachril Darham, yang mewakafkan sebuah tempat ibadah (masjid) untuk asrama tersebut. Masjid itu diberikan nama *Masjid Syahrazza Muhtadin*, sesuai dengan nama cucunya oleh gubernur. Selain itu, Wakil Bupati Tanah Laut, H. Ikhsanudin Husin yang secara langsung menyumbangkan sebuah miniatur Ka'bah. Pada tahun 2004, jamaah haji asal Embarkasi Banjarmasin yang baru kembali dari Makkah juga turut berkontribusi dalam pengaspalan jalan pada kompleks asrama serta perbaikan bangunan yang sudah cukup tua.

Pada tahun 2002 diputuskan untuk meningkatkan fasilitas asrama menjadi "*Asrama Haji Antara*" supaya selaras dengan kebutuhan yang terus berkembang. Persiapan dimulai pada tahun 2003 dengan pembangunan berbagai fasilitas tambahan oleh kantor daerah

Departemen agama Provinsi Kalimantan Selatan. Fasilitas baru yang dibangun meliputi dua gedung asrama jamaah Aziziyah serta Sa'i, satu gedung poliklinik, Aula Makkah, Masjid, mushola, dua konter bank buat penukaran mata uang, serta miniatur mirip Ka'bah di area manasik haji, Bukit Safa dan Marwah, dan 3 lokasi Jumrah (Ula, Wustha, dan Aqabah). di tahun 2004, fasilitas ini resmi sebagai Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yang melayani calon jamaah haji berasal dari Provinsi Kalimantan Selatan serta Kalimantan Tengah.<sup>1</sup>

#### **b. Sistem Pengelolaan Asrama Haji**

Setelah selesainya Asrama Haji Banjarmasin dibangun di tahun 1984, pengelolaannya pertamanya belum terstruktur dengan baik. pada masa itu, gedung-gedung asrama hanya difungsikan untuk mengumpulkan jemaah di Aula Jeddah sebelum diberangkatkan ke Asrama Haji Embarkasi Surabaya atau Balikpapan. di tahun 2003, Direktorat Jenderal Bimbingan rakyat Islam Kementerian agama Republik Indonesia bersama penyelenggara haji menerbitkan Surat asli Keputusan nomor D/315 tahun 2003 mengenai Petunjuk Teknis Pengelolaan Asrama Haji.

Semenjak waktu itu, dibentuklah Badan Pengelolaan Asrama Haji atau disebut BPAH, sebagai bagian pendukung dalam penyelenggaraan haji, zakat, serta wakaf (HAZAWA). namun,

---

<sup>1</sup> UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, *Buku Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2022* (Banjarmasin: UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 2022).

pengelolaan anggaran oleh BPAH menghadapi kendala karena tidak menerima DIPA (Daftar Isian pelaksanaan anggaran). Hal ini disebabkan oleh pandangan bahwa aktivitas BPAH tidak termasuk dalam program prioritas Kementerian agama. Akibatnya, operasional asrama haji bergantung pada pendapatan dari penggunaan fasilitas di luar musim haji, yang tidak sesuai dengan aturan pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) serta Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Untuk mengatasi masalah tersebut, pada tahun 2014 Kementerian agama penerbitan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 44 Tahun 2014 mengenai Organisasi dan Asrama Haji. sesuai peraturan ini, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin resmi dibentuk pada tahun 2015 melalui Surat Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah nomor B.II/3/02860 tahun 2015.

### **c. Visi dan Misi**

#### 1) Visi

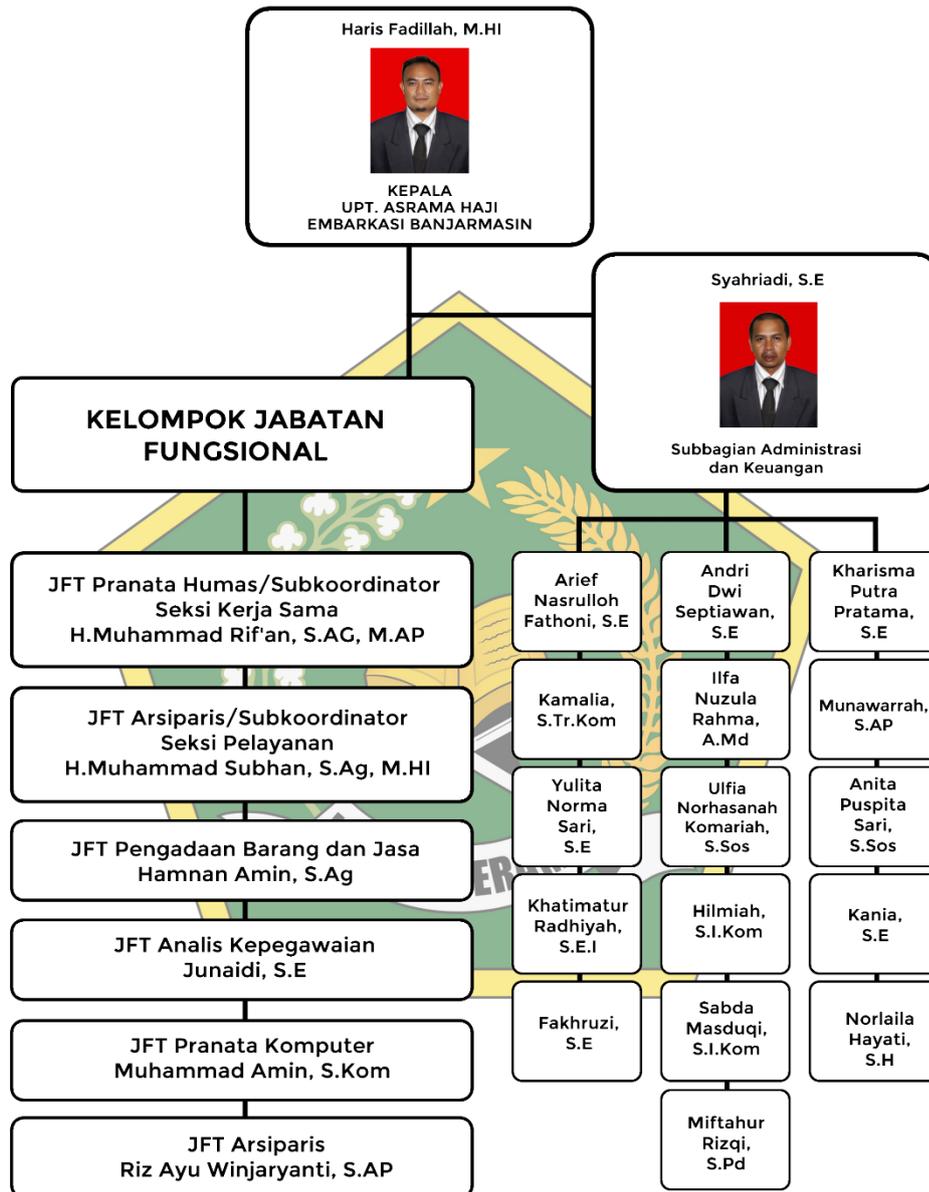
Mewujudkan pengelolaan Asrama Haji yang handal dalam pelayanan terhadap jamaah Haji dan Masyarakat.

#### 2) Misi

- a) Menata organisasi dan tata kelola asrama.
- b) Meningkatkan sumber daya manusia pengelola Asrama Haji yang profesional.
- c) Meningkatkan pelayanan prima kepada jamaah Haji dan pengguna jasa lainnya.

#### d. Struktur Organisasi Asrama Haji

### STRUKTUR ORGANISASI UPT. ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN



Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Secara rinci, tugas dan fungsi sebagaimana dimaksudkan dalam PMA Nomor 44 Tahun 2014, berikut ini:<sup>2</sup>

1) Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Berdasarkan Pasal 8, kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi bertugas pemimpin serta mengelola operasional asrama haji Embarkasi. kepala UPT memiliki tanggung jawab langsung pada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

2) Subbagian Administrasi dan Keuangan

Berdasarkan pada Pasal 9, Sub bagian Administrasi dan Keuangan memiliki tugas untuk menyusun rencana serta program kerja, mengelola keuangan, BMN, kepegawai, ketausahaan, urusan rumah tangga, informasi, publikasi, serta melaksanakan evaluasi serta pelaporan.

3) Seksi Pelayanan

Berdasarkan pasal 10, Seksi Pelayanan mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan berbagai fasilitas di asrama haji, termasuk akomodasi, konsumsi, layanan ibadah, kesehatan, keamanan, kebersihan, dan berbagai bentuk layanan lainnya.

4) Seksi Kerja Sama

Berdasarkan Pasal 11, Seksi kerja sama yang memiliki tugas untuk membangun hubungan kerja, koordinasi, serta fasilitasi dengan berbagai instansi terkait, termasuk yang bergerak di bidang bea cukai,

---

<sup>2</sup> Indonesia, "Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji."

imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan layanan *city check-in*. Selain itu, seksi ini pula menjalin kerja sama dengan Asrama Haji embarkasi, Asrama Haji Transit, dan Asrama Haji yang dikelola oleh pemda provinsi, serta mendukung pengembangan usaha yang ada.

#### 5) Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan pasal 13, kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari tenaga fungsional yang dibagi berdasarkan bidang keahlian masing-masing. Setiap kelompok dipimpin oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh kepala Asrama Haji embarkasi. Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan serta beban kerja, sementara jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai peraturan UU yang berlaku.

### e. Tugas dan Fungsi

#### 1) Tugas

Pengelola Asrama Haji mempunyai tanggung jawab dalam mengelola fasilitas asrama haji untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji, sekaligus menyediakan pelayanan lain bagi masyarakat umum.<sup>3</sup>

#### 2) Fungsi

Fungsi utama asrama haji adalah memberikan pelayanan kepada jemaah haji dalam proses keberangkatan dan kepulangan

---

<sup>3</sup> UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, *Buku Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2022*.

mereka, terutama meliputi pelayanan CIQ (*Customs/bea cukai, Immigration/migrasi, serta Quarantine/karantin*). Layanan ini diselenggarakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, termasuk pelayanan terpadu (*one-stop service*), kesehatan, akomodasi, konsumsi (*catering*), pemantapan manasik haji, keamanan, keimigrasin, hingga transportasi.

Selain menyediakan pelayanan utama (*prima*) untuk calon jemaah haji yang akan berangkat menuju Tanah suci juga yang baru kembali, asrama haji juga memanfaatkan fasilitasnya di luar musim haji. Fasilitas tersebut dapat digunakan oleh instansi pemerintahan, swasta, maupun masyarakat secara individu atau kelompok. Berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh Asrama Haji embarkasi Banjarmasin mencakup dua aula berkapasitas lebih dari 350 orang, 201 kamar penginapan dengan total kapasitas 600 lebih orang, area parkir luas, masjid pada kompleks asrama, area manasik haji serta umrah, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya.<sup>4</sup>

Pelayanan publik yang disediakan oleh UPT Asrama Haji embarkasi Banjarmasin mencakup berbagai aspek, termasuk pelayanan akomodasi bagi jemaah haji maupun masyarakat umum. Akomodasi ini meliputi fasilitas seperti kamar tidur, kamar mandi, dan perlengkapan lainnya. Selain itu, asrama haji juga menyediakan fasilitas pendukung lainnya, seperti area manasik, miniatur Ka'bah,

---

<sup>4</sup> Ibid.

aula, serta gedung serbaguna. Fasilitas ini dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, seperti bimbingan manasik haji dan umrah, resepsi pernikahan, wisuda akbar, seminar, serta acara yang melibatkan banyak peserta.

#### **f. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sebagai berikut:

1. Taman Selamat Datang yang difungsikan sebagai tempat berkumpulnya bagi jemaah dan keluarganya.
2. Gedung-Gedung Aula
3. Kamar standard dan kamar VIP
4. Masjid dan Musholla
5. Area Parkir luas
6. Poliklinik
7. Siskohat
8. Koperasi Asrama Haji
9. Kendaraan penganjar jemaah, yang digunakan untuk mengantar jemaah atau tamu di area Asrama Haji terdiri dari 2 unit Hi-Ace, 2 unit mobil pickup, dan 3 unit kendaraan Tossa Motor yang berfungsi untuk mengangkut koper jemaah.
10. Pelayanan Mandala (manasik dua langsung)

Mandala (Manasik dua langsung), ini merupakan program manasik lanjutan dari Kemenag yang dibuat oleh UPT. Asrama Haji

Embarkasi Banjarmasin, yang diselenggarakan secara offline dan online dengan menggunakan dua metode pembelajaran yaitu teori dan praktik manasik secara langsung pada setiap kali pertemuan. Program ini terbuka untuk umum, dapat diikuti oleh semua kalangan usia, serta tidak dikenakan biaya alias gratis. Jumlah peserta yang mengikuti manasik ini rata-rata mencapai lebih dari 200 orang, dengan kapasitas maksimal sampai 350 orang. Selain itu, Asrama Haji ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti sejumlah gedung dan sebuah masjid yang terletak di dalam kompleks Asrama Haji.

pada kegiatan Mandala, terdapat sejumlah individu yang menjadi bagian inti atau panitia utama yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaannya. Panitia ini mencakup pihak dari UPT Asrama Haji embarkasi Banjarmasin. ini dia adalah daftar beberapa nama panitia yang berperan dalam kegiatan Mandala Sejak tahun 2023 sampai saat ini:

**Tabel 4.1 Daftar nama Panitia Kegiatan Mandala**

No	Nama	Jabatan	Panitia
1.	Dr. H. Haris Fadillah, M.HI	Ketua Mandala	Pembimbing
2.	Anita Puspita Sari, S.Sos	Sekretaris Mandala	Panitia
3.	Sabda Masduqi, S.I.Kom	Perlengkapan kegiatan Mandala	Panitia
4.	Muhammad Amin, S.Kom	Teknis kegiatan Mandala	Panitia

Adapun kegiatan Mandala yang diselenggarakan oleh UPT. Asrama Haji embarkasi Banjarmasin ini dilaksanakan dalam 4 kali pertemuan setiap pekan, berlangsung setahun sekali. program ini menjadi peluang berharga yang sayang untuk dilewatkan, terutama bagi calon jemaah haji atau masyarakat umum yang ingin mempelajari manasik haji dan umrah.

## **B. Distribusi Jawaban Responden**

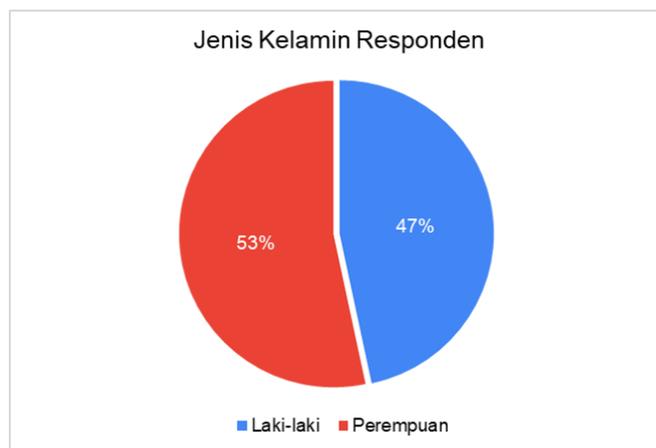
### **1. Analisis Karakteristik Responden**

Pada Penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 75 dimana responden merupakan jemaah yang mengikuti bimbingan manasik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kinerja pembimbing terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah.

Karakteristik responden yang dipilih menjadi sampel penelitian dikelompokkan sesuai umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Untuk memberikan gambaran yang jelas terkait karakteristik responden, data tersebut ditampilkan dalam bentuk tabel dan diagram yang memuat data responden sebagaimana disajikan dibawah ini:

a. Deskripsi responden berdasarkan jenis Kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada hasil diagram berikut:

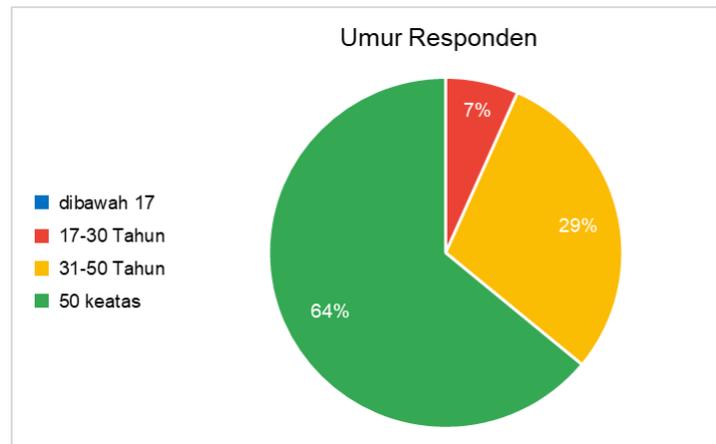


*Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

Hasil dari diagram lingkaran di atas, ditampilkan bahwa dari 75 responden terdapat 40 orang perempuan (53%) dan 35 orang laki-laki (47%). Hal Ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan pada penelitian ini lebih dominan dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki.

b. Deskripsi responden berdasarkan umur

Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur ditampilkan pada hasil diagram berikut:

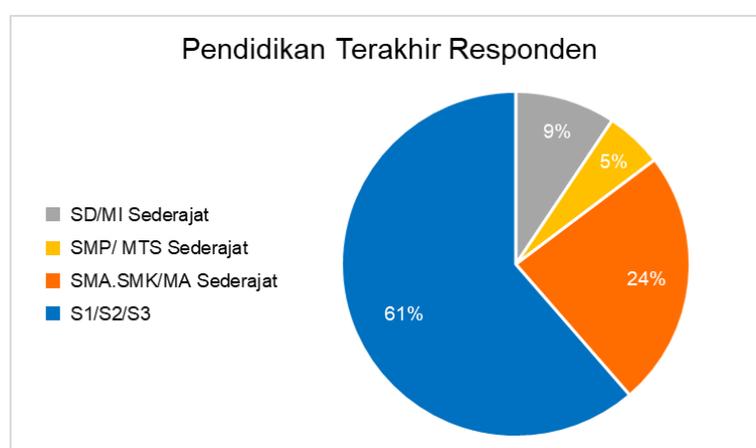


Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Umur

Dari hasil diagram di atas, diketahui 5 dari 75 orang responden berusia 17-30 tahun (7%), 22 orang responden berusia 31-50 tahun (29%), dan 48 orang responden usianya lebih dari 50 tahun (64%), dan responden yang berusia dibawah 17 tahun tidak ada. Sehingga, data tersebut dapat terlihat bahwa lebih banyak jemaah yang berusia lebih dari 50 tahun menjawab kuesioner dalam penelitian ini.

c. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir ditampilkan pada hasil diagram berikut:



*Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir*

Dari hasil diagram lingkaran tersebut, Menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dari 75 responden dimana tingkat pendidikan SD/MI sederajat adalah sebanyak 7 orang (9%), SMP/MTS 4 orang (5%), SMA/SMK 18 orang (24%), serta tingkat pendidikan sarjana (S1/S2/S3) 46 orang (61%). Dari data ini dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden ialah dari (S1/S2/S3), yaitu tingkat pendidikan sarjana.

## 2. Analisis Deskripsi Variabel Penulisan

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel (X) independen sebagai Kinerja Pembimbing dan variabel (Y) dependen sebagai Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji, yang akan diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Pembimbing**

No.	Pernyataan	SB %	B %	C %	KB %	STB %	Total %
1.	Pembimbing menggunakan sarana dan prasarana dalam setiap kegiatan bimbingan manasik	41	48	11	0	0	100
2.	Metode penyampaian materi dan praktek manasik haji mudah untuk dipahami	63	32	5	0	0	100

Lanjutan Tabel 4.2

No.	Pernyataan	SB %	B %	C %	KB %	STB %	Total %
3.	Pembimbing memberikan materi sesuai dengan tema yang telah dijadwalkan	38	32	3	0	0	100
4.	Kegiatan manasik haji dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	62	32	5	1	0	100
5.	Pembimbing bertanggung jawab terhadap tugas yang dikerjakannya	51	48	1	0	0	100
6.	Pembimbing menanyakan perkembangan kemampuan jemaah tentang manasik haji dan umrahnya	40	49	11	0	0	100
7.	Pembimbing mengawali dan mengakhiri bimbingan manasik sesuai dengan jadwal	48	49	3	0	0	100
8.	Pembimbing melayani dengan cepat dan tidak bertele-tele (tidak mengulur waktu)	56	40	4	0	0	100
9.	Pembimbing bersikap ramah dan sopan kepada para jemaah	76	24	0	0	0	100
10.	Pembimbing menggunakan pakaian yang sopan dan rapi	75	25	0	0	0	100
Mean		55	37,9	4,3	0,1	0	100

Hasil pada tabel 4.1 menerangkan variabel kinerja pembimbing, dominan responden memberikan jawaban "SB" (Sangat Baik) sebesar 55%. Pernyataan dengan pengaruh paling signifikan adalah item pernyataan nomor 9, di mana 76% responden memilih jawaban "SB". Indikator ini mengungkapkan bahwa Pembimbing selalu bersikap ramah dan sopan, sehingga para jemaah merasa nyaman untuk melakukan manasik hajinya.

**Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan**

No.	Pernyataan	SB %	B %	C %	KB %	STB %	Total %
1.	Pembimbing memiliki sarana yang dibutuhkan. Seperti (Pakaian ihram, Buku tuntunan manasik, Jamuan, dll)	48	40	9	3	0	100
2.	Pembimbing menggunakan miniatur Ka'bah dalam praktek manasik haji dan umrah	78	21	1	0	0	100
3.	Pembimbing memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya	57	39	4	0	0	100
4.	Pembimbing bersikap adil dan tidak membeda-bedakan jemaah	59	41	0	0	0	100
5.	Pembimbing selalu tanggap dengan setiap masalah yang terjadi di lapangan	40	56	4	0	0	100

Lanjutan Tabel 4.3

No.	Pernyataan	SB %	B %	C %	KB %	STB %	Total %
6.	Terjalin komunikasi yang baik antara jemaah dengan pembimbing	47	47	6	0	0	100
7.	Pembimbing memiliki kemampuan dan ahli dalam bidang haji dan umrah	64	35	1	0	0	100
8.	Pembimbing mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jemaah	58	41	1	0	0	100
9.	Pembimbing selalu memberikan perhatian penuh kepada setiap jemaahnya	47	49	4	0	0	100
10.	Pembimbing memahami kondisi jemaah bimbingannya dengan baik	39	37	4	0	0	100
Mean		53,7	40,6	3,4	0,3	0	100

Hasil pada tabel 4.2 menunjukkan mayoritas jemaah (responden) pada variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji memberikan jawaban “SB” sebesar 53,7%. Item pertanyaan nomor 2 menjadi pertanyaan yang paling berpengaruh, mayoritas responden memberikan jawaban “SB” sebesar 78%. Hal ini menunjukkan bahwa secara konsisten pembimbing selalu menggunakan miniatur ka’bah dalam setiap praktek manasik haji dan umrahnya.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara menghubungkan skor yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan skala skor individu. Penelitian ini melibatkan 75 jemaah (responden) dan keputusan diambil berdasarkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebesar 0.227 untuk  $df = 73$  dengan nilai  $\alpha = 5\%$ , dan jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  dan menunjukkan angka positif, sehingga indikator tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pembimbing (X)**

No Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$ ( $df=73$ )	Sig (2-tailed)	Keterangan
X1	0.605	0.227	0.000	Valid
X2	0.594	0.227	0.000	Valid
X3	0.714	0.227	0.000	Valid
X4	0.732	0.227	0.000	Valid
X5	0.830	0.227	0.000	Valid
X6	0.696	0.227	0.000	Valid
X7	0.685	0.227	0.000	Valid
X8	0.740	0.227	0.000	Valid
X9	0.628	0.227	0.000	Valid
X10	0.554	0.227	0.000	Valid

Hasil pengujian validitas pada tabel 4.3 untuk variabel kinerja pembimbing (X), seluruh butir pernyataan dianggap valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,227.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$ (df=73)	Sig (2-tailed)	Keterangan
Y1	0.600	0.227	0.000	Valid
Y2	0.617	0.227	0.000	Valid
Y3	0.699	0.227	0.000	Valid
Y4	0.634	0.227	0.000	Valid
Y5	0.730	0.227	0.000	Valid
Y6	0.720	0.227	0.000	Valid
Y7	0.636	0.227	0.000	Valid
Y8	0.679	0.227	0.000	Valid
Y9	0.752	0.227	0.000	Valid
Y10	0.778	0.227	0.000	Valid

Berdasarkan tampilan tabel di atas, nilai  $r$  hitung setiap item > nilai  $r$  tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel dari kinerja pembimbing serta kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dapat digunakan menjadi alat ukur yang valid dalam analisis lebih lanjut.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Apabila hasil nilainya lebih besar dari 0,600 maka instrumen dinyatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas yang melibatkan 75 jemaah (responden), sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

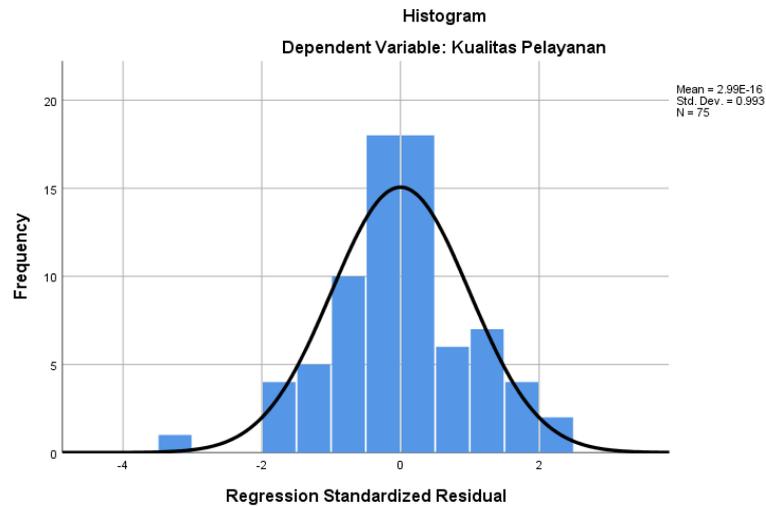
Variabel (X)	Reliability Statistic	
Kinerja Pembimbing	Cronbach's Alpha	N of Item
	0,866	10
Variabel (Y)	Reliability Statistic	
Kualitas Pelayanan	Cronbach's Alpha	N of Item
	0,870	10

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, variabel kinerja pembimbing dengan nilai 0,866 dan variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji sebesar 0,870, dimana hasil uji reliabilitas mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,600. Artinya kedua instrumen ini dinyatakan reliabel dan memenuhi syarat.

## 2. Uji Asumsi Klasik

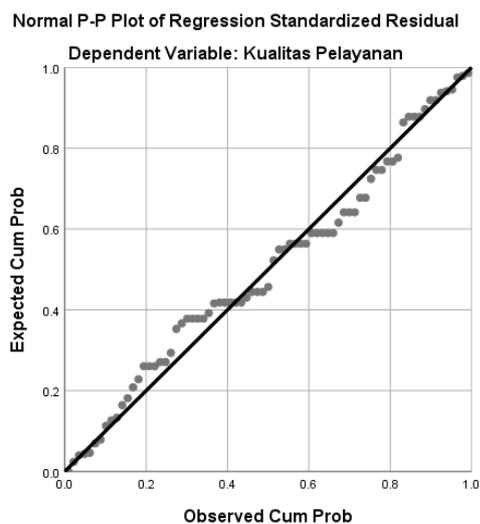
### a. Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas diuji dengan menggunakan grafik histogram, grafik P-Plot serta uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* di *software SPSS* versi 25. Kriteria pengujian menyatakan bahwa data disebut berdistribusi normal jika pada nilai *Asymp. Sig* > 0,05. Selain itu, asumsi normalitas pada model regresi dianggap terpenuhi apabila data tersebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis tersebut. Hasil pengujian normalitas dari penelitian ini disajikan sebagai berikut:



*Gambar 4.5 Grafik Histogram*

Berdasarkan grafik yang ditampilkan, nilai residual menunjukkan distribusi yang normal sebab garis kurva membentuk menyerupai lonceng. Oleh karena itu, model regresi dapat dipergunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan dengan variabel independennya, yaitu kinerja pembimbing.



*Gambar 4.6 Grafik P-Plot*

Berdasarkan grafik P-Plot yang ditampilkan, terlihat bahwa data pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, ditandai dengan titik-titik data tersebar di sekitar jalur garis serta mengikuti pola diagonal. Selain itu, normalitas data pula diuji dengan menggunakan teknik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, dengan tingkat signifikansi yang digunakan  $\alpha = 0,05$  dapat dilihat pada tabel berikut:

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.97912565
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.078
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

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 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov- Smirnov*

Berdasarkan data pada tabel 4.7 memperlihatkan bahwa dalam kolom *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dapat diketahui nilai (Sig.) sebesar 0,200 yang berarti nilai Sig. 0,200 lebih besar dari 0,05 (Sig. > a). Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa data hasil penelitian berdistribusi normal.

## b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada ketidaksamaan varians pada pengamatan residual dalam model regresi dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians tidak seragam, maka kondisi tersebut dianggap heteroskedastisitas. Model regresi yang baik merupakan model yang bebas dari gejala ini. Apabila nilai Sig. lebih besar dari 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa pada model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisita. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat dalam tabel, sebagai berikut:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.414	1.748		2.526	.014
	Kinerja Pembimbing	-.065	.039	-.193	-1.679	.098

a. Dependent Variable: ABS\_RES

*Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas*

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan lolos uji heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi data  $> 0,05$  atau 5%. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai Sig. pada tabel = 0,098, dimana  $0,098 > 0,05$  tidak terjadi problem heteroskedastisitas pada model regresi.

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana diterapkan untuk mengetahui atau mencari bentuk pola persamaan hubungan pengaruh kinerja pembimbing

terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 25, sehingga dihasilkan, sebagai berikut:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.980	2.733		2.188	.032
	Kinerja Pembimbing	.866	.060	.860	14.378	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

*Gambar 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana*

Dari data tabel diatas rumus regresi linier sederhana dapat dihitung dengan:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5,980 + 0,866X$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan, maka diperoleh hasil kesimpulan, sebagai berikut:

- a. Nilai konstant sebesar 5,980 menunjukkan bahwa apabila variabel kinerja pembimbing memiliki nilai 0 atau tidak mengalami perubahan, maka nilai variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 5,980.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,866 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kinerja pembimbing, maka nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 0,866. Artinya koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap terjadi peningkatan kinerja pembimbing maka kualitas pelayanan bimbingan manasik haji juga akan meningkat.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Pengujian Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa ukuran besarnya pengaruh variabel X (kinerja pembimbing) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan). Koefisien determinasi yang mendekati nilai 0 menunjukkan korelasi yang lemah antara kedua variabel, Sementara yang mendekati nilai 1 menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Berikut adalah hasil uji determinasi yang didapatkan:

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 <sup>a</sup>	.739	.735	1.993

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pembimbing  
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

*Gambar 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )*

Berdasarkan dari tabel perhitungan di atas, berikut adalah yang hasil diperoleh, yaitu:

- 1) Nilai korelasi dari 2 variabel dapat dilihat pada kolom (R) sebanyak 0,860 sehingga menunjukkan tingkat hubungan pengaruh kinerja pembimbing terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji termasuk pada kategori kuat.
- 2) Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dari kolom R Square sebesar  $0,739 \times 100\% = 73,9\%$ . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara variabel kinerja pembimbing dan kualitas pelayanan

bimbingan manasik haji sebesar 73,9% dan sisa 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

b. Hasil Uji F-Test

Uji simultan ini mempunyai tujuan untuk menguji hipotesis yang memberikan penjelasan mengenai “Terdapat pengaruh antara kinerja pembimbing terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin”, hasil analisis uji F dapat dilihat di tabel berikut:

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	820.813	1	820.813	206.723	.000 <sup>b</sup>
	Residual	289.853	73	3.971		
	Total	1110.667	74			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pembimbing

*Gambar 4.11 Hasil Uji F-Test*

Berdasarkan hasil output SPSS yang ditampilkan, nilai F yang diperoleh sebesar 206,723 dengan nilai signifikansi (p-value) atau Sig. Sebesar 0,000.

Diketahui:

$$Df1 = 2 - 1 = 1$$

$$Df2 = 75 - 2 = 73$$

Dengan demikian nilai F tabel  $df1 = 1$ ,  $df2 = 73$  dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 ialah 3,97. Diketahui bahwa nilai F hitung sebanyak 206,723 lebih besar dari F tabel ( $206,723 > 3,97$ ), dan nilai Sig.

adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya  $f_{hitung} > f_{tabel}$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kinerja pembimbing mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji.

#### **D. Pembahasan Hasil**

Pada penelitian ini responden berjumlah 75 jemaah yang didapatkan berdasarkan teknik *simple random sampling*, dalam teknik ini yang dipilih untuk mengambil data sampel penelitian adalah calon jemaah haji atau masyarakat umum yang mengikuti bimbingan manasik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Sampel yang diambil pada penelitian ini dicantumkan nama, jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Kuesioner terdiri dari 20 pernyataan yang berdasarkan dari 2 variabel, yaitu 10 item pertanyaan variabel kinerja pembimbing dan 10 item pernyataan variabel kualitas pelayanan. Setelah menyebarkan kuesioner, peneliti menganalisis data menggunakan *software IBM SPSS Statistic* versi 25. Berdasarkan penelitian ini diketahui pemetaan karakteristik responden yang mendaftar umrah didominasi dengan jenis kelamin perempuan dan rentang usia 50 tahun keatas serta pendidikan terakhir tingkat sarjana (S1/S2/S3).

Pada uji validitas menunjukkan bahwa terdapat 20 item yang valid. Suatu item dinyatakan valid jika nilai korelasinya lebih besar dari  $r_{tabel}$ , yaitu 0,227. Sehingga item-item tersebut dapat dipergunakan menjadi alat ukur untuk mengukur variabel kinerja pembimbing dan kualitas pelayanan.

Sedangkan, uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach Alpha* dengan hasil sebesar 0,866 variabel kinerja pembimbing dan 0,870 variabel kualitas pelayanan. Semua hasil menunjukkan angka lebih dari 0,600 yang berarti semua item kuesioner layak untuk diuji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pembimbing terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji serta untuk mengukur seberapa besar tingkat pengaruhnya pada UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Kinerja Pembimbing Terhadap kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin**

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa kinerja pembimbing berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji, dengan hasil uji regresi linier sederhana diperoleh koefisien sebesar 0,866 dengan nilai signifikansi.  $0,000 < 0,05$  yang artinya semakin baik kinerja dari seorang pembimbing maka kualitas pelayanan bimbingan manasik akan semakin meningkat.

Dan didukung dengan hasil pengujian F-test secara simultan kinerja pembimbing memperoleh hasil sig.  $< 0,05$  yaitu 0,000, dan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  sebesar  $206,723 > 3,97$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti variabel kinerja pembimbing secara simultan berpengaruh signifikan

terhadap kualitas pelayanan Bimbingan Manasik Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

## **2. Besarnya Pengaruh Kinerja Pembimbing Terhadap kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin**

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang didapatkan sebesar 0,739 atau 73,9% variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kinerja pembimbing, dan sisanya 26,1% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pembimbing mempunyai pengaruh dan hubungan yang kuat terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Emmilia Suhandra Putri pada tahun 2022 yang mengatakan bahwa variabel kinerja pembimbing bersertifikat berpengaruh terhadap pelayanan jemaah haji dengan hasil koefisien 0,524 dan koefisien determinasi diperoleh angka sebesar 53,58% pelayanan jemaah haji dipengaruhi kinerja pembimbing bersertifikat, sedangkan 46,42% dipengaruhi faktor lainnya. Adapun secara simultan diperoleh hasil sig. < 0,05 atau 0,000 dan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  sebesar  $66,853 > 4,00$ . Maka disimpulkan bahwa hipotesis utama dapat diterima, karena adanya pengaruh positif pada kinerja pembimbing bersertifikat dengan pelayanan terhadap jemaah haji.

Hasil penelitian juga ini didukung oleh pendapat Choirunnisa Maulina Bahri pada tahun 2021, yang mengatakan bahwa melalui kinerja

pembimbing yang bertugas memberikan pelayanan kepada jemaah, artinya sebuah ujung tombak dalam pencapaian yang baik. Adapun pelayanan yang dapat dikatakan baik maka yang berperan utama ialah bagaimana cara kerja, perilaku serta sikap pembimbing tersebut dalam menyampaikan pelayanan pada masyarakat atau pengguna jasa pelayanan.

Dan diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Gronroos dalam Jasfar, jasa adalah fenomena yang kompleks. Istilah jasa mempunyai beragam makna dan ruang lingkup. Dalam definisi yang paling sederhana, jasa dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh seseorang pada orang lain, baik yang berupa pelayanan *eksplisit service* (yang dapat dilihat) maupun *implisit service* (yang tidak tampak), termasuk pada fasilitas pendukung yang diperlukan dalam proses penjualan produk dan jasa lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pembimbing memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, artinya semakin tinggi kinerja pembimbing yang berkualitas, maka pelayanan bimbingan manasik pun semakin meningkat kualitasnya. Begitupun sebaliknya, semakin rendah kualitas kinerja pembimbing, maka kualitas pelayanan bimbingan manasik juga akan menurun.