

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini sampel jamaah haji diambil secara acak atau *random sampling*, kemudian digolongkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan profesi. Berikut ini adalah gambaran responden jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015.

1. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

USIA

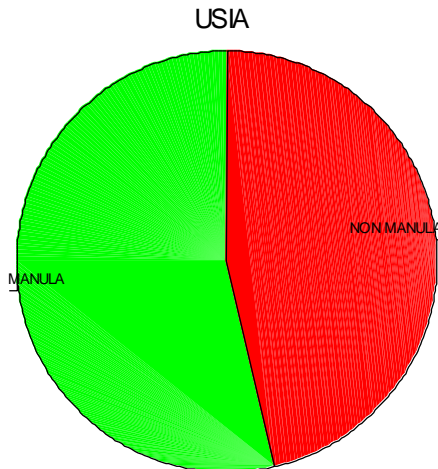
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NON MANULA	65	46,4	46,4	46,4
	MANULA	75	53,6	53,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.1 ini memperlihatkan bahwa jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia manula. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa responden berusia manula ada 75 jamaah dan yang non manula ada 65 jamaah.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar usia responden yang dapat dilihat dari grafik berikut:

Gambar 5.1



Sumber: data primer diolah, 2016

2. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENISKLM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	71	50,7	50,7	50,7
	perempuan	69	49,3	49,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

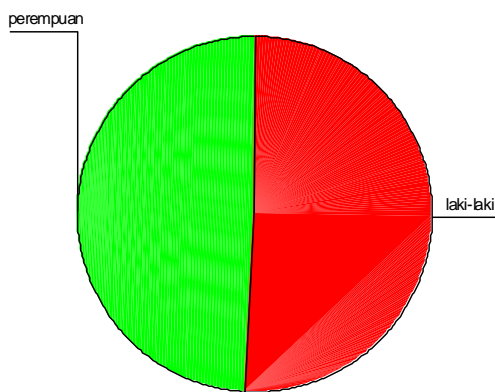
Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.2 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 yang diambil sebagai responden, yaitu menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 71 jamaah sedangkan responden perempuan sebanyak 69 jamaah.

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

Gambar 5.2

JENISKLM



Sumber: Data Primer diolah, 2016

3. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

		PENDDKN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	SD	51	36,4	36,4	36,4
	SMP	48	34,3	34,3	70,7
	SMA	31	22,1	22,1	92,9
	D3	2	1,4	1,4	94,3
	S1	3	2,1	2,1	96,4
	S2	5	3,6	3,6	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

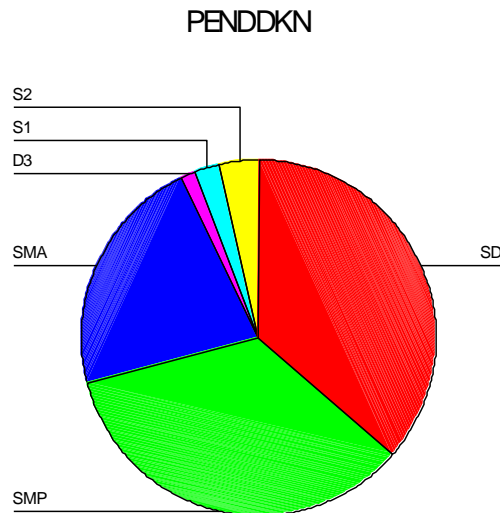
Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.3 diatas, dapat diketahui tentang pendidikan responden jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir Sekolah Dasar yaitu sebanyak 51 jamaah, sedangkan untuk berpendidikan terakhir yang berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama sebanyak 48 jamaah, yang berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas sebanyak 31 jamaah sedangkan yang berpendidikan terakhir Diploma 3 ada 2

jamaah dan yang berpendidikan terakhir Strata 1 ada 3 jamaah sedangkan yang berpendidikan S2 ada 5 jamaah.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar yang menunjukkan pendidikan jamaah haji yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 5.3



Sumber: Data Primer diolah, 2016

4. Profesi Responden

Adapun data mengenai profesi responden jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.4
Distribusi Responden Berdasarkan Profesi Responden

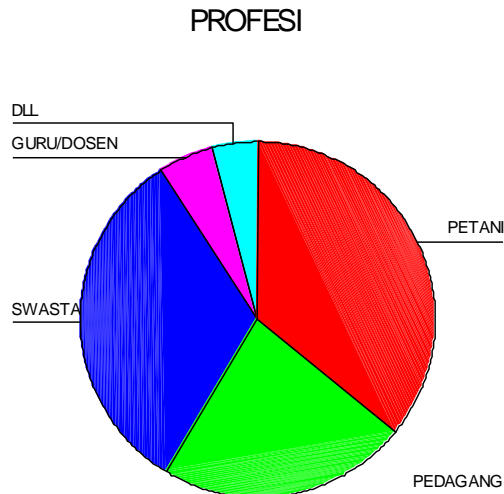
		PROFESI			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PETANI	50	35,7	35,7	35,7
	PEDAGANG	32	22,9	22,9	58,6
	SWASTA	45	32,1	32,1	90,7
	GURU/DOSEN	7	5,0	5,0	95,7
	DLL	6	4,3	4,3	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel 5.4 ini memperlihatkan bahwa jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berprofesi sebagai petani dan swasta. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berprofesi petani sebanyak 50 jamaah, yang berprofesi pedagang ada 32 jamaah, yang berprofesi swasta ada 45 jamaah, yang berprofesi sebagai seorang guru/ dosen sebanyak 7 orang sedangkan yang berprofesi selain itu ada 6 jamaah.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar profesi responden yang dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 5.4
PROFESI



Sumber: Data Primer diolah, 2016

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk degree of freedom (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $140-1$ atau $df= 139$ dengan α 0,05 didapat r tabel 0,1648, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item total

correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2011: 53).

Tabel 5.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	keterangan
Efektivitas Bimbingan Ibadah Haji	Pertanyaan 1	0,469	0,1648	Valid
	Pertanyaan 2	0,428	0,1648	Valid
	Pertanyaan 3	0,294	0,1648	Valid
	Pertanyaan 4	0,456	0,1648	Valid
	Pertanyaan 5	0,472	0,1648	Valid
	Pertanyaan 6	0,501	0,1648	Valid
	Pertanyaan 7	0,496	0,1648	Valid
	Pertanyaan 8	0,571	0,1648	Valid
	Pertanyaan 9	0,563	0,1648	Valid
	Pertanyaan 10	0,491	0,1648	Valid
	Pertanyaan 11	0,473	0,1648	Valid
	Pertanyaan 12	0,383	0,1648	Valid
	Pertanyaan 13	0,322	0,1648	Valid
	Pertanyaan 14	0,308	0,1648	Valid
	Pertanyaan 15	0,368	0,1648	Valid
	Pertanyaan 16	0,414	0,1648	Valid
	Pertanyaan 17	0,322	0,1648	Valid
	Pertanyaan 18	0,338	0,1648	Valid
	Pertanyaan 19	0,467	0,1648	Valid
	Pertanyaan 20	0,416	0,1648	Valid
	Pertanyaan 21	0,345	0,1648	Valid
	Pertanyaan 22	0,395	0,1648	Valid
	Pertanyaan 23	0,327	0,1648	Valid
	Pertanyaan 24	0,297	0,1648	Valid
	Pertanyaan 25	0,437	0,1648	Valid
	Pertanyaan 26	0,221	0,1648	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa semua indikator variabel efektivitas Bimbingan mempunyai nilai r hitung $> r$ tabel sebesar 0,1648. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 5.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,861	,861	26

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Dari keterangan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha $> 0,70$. Dengan demikian variabel efektivitas bimbingan dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2011: 53).

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk mengetahui deskripsi efektivitas bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015, dapat diperoleh dari hasil angket yang telah disebarkan kepada jamaah haji Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 sebanyak 140 jamaah haji.

Dalam penelitian ini angket berjumlah 26 butir pertanyaan, dengan disertai 4 alternatif jawaban: sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan skor 4,3,2,1. Untuk mengetahui lebih jelas data hasil penelitian dapat dilihat pada deskripsi sebagai berikut:

Tabel 5.8
Data Hasil Angket Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan
Ibadah Haji Tahun 2015

No	Efektivitas	No	Efektivitas	No	efektivitas	No	Efektivitas
1	82	28	79	54	85	80	88
2	90	29	72	55	84	81	79
3	90	30	78	56	85	82	98
4	89	31	90	57	90	83	83
5	93	32	76	58	90	84	80
6	73	33	75	59	93	85	80
7	88	34	82	60	80	86	88
8	85	35	84	61	92	87	90
9	83	36	72	62	82	88	63
10	95	37	77	63	86	89	89
11	89	38	78	64	96	90	93
12	84	39	71	65	86	91	81
13	89	40	75	66	78	92	83
14	88	41	78	67	89	93	82
15	90	42	78	68	92	94	87
16	77	43	74	69	86	95	86
17	87	44	78	70	87	96	83
18	79	45	84	71	86	97	81
19	79	46	77	72	87	98	84
20	79	47	88	73	77	99	95
21	78	48	89	74	77	100	96
22	73	49	96	75	70	101	96
23	82	50	92	76	80	102	97
24	78	51	85	77	78	103	90
25	76	52	86	78	74		
26	76	53	87	79	81	104	102
27	83					105	98

No	Efektivitas	No	Efektivitas
106	98	126	79
107	90	127	77
108	84	128	78
109	86	129	70
110	80	130	80
111	73	131	76
112	70	132	82
113	68	133	86
114	72	134	72
115	76	135	81
116	80	136	67
117	82	137	70
118	74	138	71
119	70	139	79
120	78	140	83
121	86		
122	77		
123	77		
124	75		
125	74		

Sumber: Data Primer diolah, 2016

D. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan melihat pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.9
Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		total efektive
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	82,41
	Std. Deviation	7,590
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,069
	Negative	-,046
Kolmogorov-Smirnov Z		,819
Asymp. Sig. (2-tailed)		,513

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

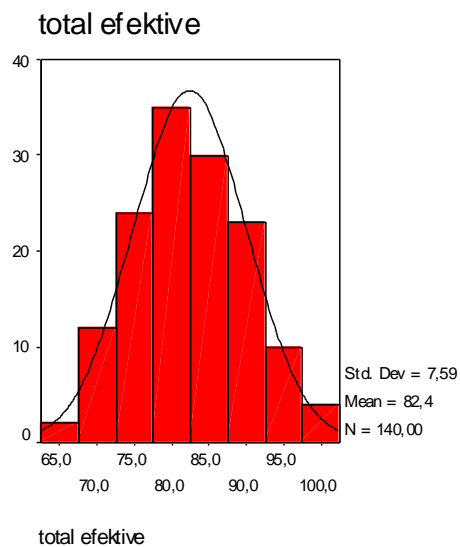
Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel diatas, menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,513 atau lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model statistik deskriptif telah memenuhi asumsi normalitas.

Penggunaan statistik parametris, bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel penelitian yang dianalisis membentuk distribusi normal (Sugiyono, 2002:69). Sehingga sebelum data hasil penelitian dianalisis, terlebih dulu harus dilakukan uji normalitas data, yaitu untuk mengetahui normal tidaknya distribusi data penelitian masing-masing variabel. Ada dua cara yang dapat digunakan untuk uji normalitas data penelitian yaitu dengan grafik dan teknik statistik. Pengujian normalitas data

menggunakan metode grafik (*histogram, normal Q-Q plot*) dan menggunakan analisis *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social*) versi 11,5 for windows 2007.

Metode grafik dengan cara *univariate* misalnya *histogram, normal Q-Q plot* atau *multivariate* misalnya *normal probability plot* (Hair, dkk. 1998; Ghozali 2001) bisa juga menggunakan *residual plot* (Cohen 1983; Hasan 1990). Sebaran data disebut normal jika grafik histogram berada dalam kurve normal. Hasil analisis data dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber: data primer diolah 2016

Grafik tersebut menunjukkan kurve normal yang menggambarkan bahwa data penelitian *Regression Standardized*

Residual adalah normal (Santoso, 2004:212). Artinya data penelitian telah memenuhi syarat normalitas data.

Hal ini berarti data penelitian dalam variabel penelitian tentang persepsi jamaah haji tentang efektivitas bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 terdistribusi normal, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh data dapat digunakan untuk analisis kuantitatif deskriptif selanjutnya.

E. Deskripsi Persepsi Jamaah Haji Tentang Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2015.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deskriptif prosentase, karena dalam proses analisis ini data yang terkumpul berupa angka-angka. Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan.
2. Menjumlah skor jawaban yang diperoleh dari tiap-tiap responden.
3. Memasukkan skor tersebut ke dalam rumus sebagai berikut

$$P = (n/N). 100\%$$

Keterangan:

P : Deskripsi prosentase.

n : Jumlah skor yang diperoleh

N : Jumlah skor ideal (ketetapan nilai x jumlah soal) (Ali Mohamad, 1984 : 184)

4. Hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan kategori prosentase

Hasil perhitungan deskriptif prosentase inilah selanjutnya dibandingkan dengan kriteria yang digunakan dan diketahui tingkatannya. Karena skor tertinggi dari masing-masing item adalah 4 dan skor terendahnya 1, maka dapat dihitung sebagai berikut :

- Kategori Prosentase maksimal = $4/4 \times 100\% = 100\%$
- Kategori Prosentase minimal = $1/4 \times 100\% = 25\%$
- Rentang = $100\% - 25\% = 75\%$
- Panjang kelas interval = $75\% / 5 = 15\%$

Dasar bagi penentuan kategori prosentase tersebut dengan memanfaatkan interval prosentase seperti tabel berikut ini :

Tabel 5.10
Interval prosentase dan kategori prosentase

Interval prosentase	Kategori prosentase
$86 \leq \% \text{ skor} \leq 100$	Sangat tinggi
$71 \leq \% \text{ skor} \leq 85$	Tinggi
$56 \leq \% \text{ skor} \leq 70$	Sedang
$41 \leq \% \text{ skor} \leq 55$	Rendah
$25 \leq \% \text{ skor} \leq 40$	Sangat rendah

F. Uji Hipotesis

Dari data tentang efektivitas bimbingan yang diperoleh dari lapangan, maka diketahui kondisi kriteria tingkat efektivitas bimbingan Ibadah Haji yang sebenarnya adalah dengan cara diperbandingkan antara hasil angket data di lapangan dengan nilai variabel ideal.

Maka dapat diketahui bahwa: Skor tingkat efektivitas bimbingan hasil data lapangan (*Grand Sum*) menunjukkan nilai 11537, sedangkan skor idealnya (*Ideal Sum*) adalah $(26 \times 4) \times 140 = 14560$, sehingga ditemukan skor kondisi sebesar : $11537/14560 \times 100\% = 79,23\%$. Angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel 5.10 kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas bimbingan dalam kondisi Tinggi. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesa alternatif (H_a) terbukti, artinya ada efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang. Sedangkan H_0 yang mengatakan tidak ada efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tidak terbukti karena yang dikatakan tidak terbukti yaitu $25 < \% \text{ skor} < 40$ itu dikatakan sangat rendah, $41 < \% \text{ skor} < 55$ itu dikatakan rendah dan $56 < \% \text{ skor} < 70$ dikatakan sedang.

Selanjutnya deskripsi frekuensi tentang gambaran efektivitas bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 bila dikonsultasikan dengan interval skor

butir ideal maka akan ditemukandeskripsi prosentase sebagaimana disajikan pada tabel dan diagram Pie chart berikut ini

Tabel 5.11
Prosentase Kriteria Persepsi Jamaah Haji tentang Efektivitas
Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji di Kementerian
Agama Kota Semarang Tahun2015

No	Interval Skor Butir Ideal <small>(max 104-min 26= R 78) (78/5= interval 16)</small>	F	%	Kriteria
1	91– 104	17	12,1%	Sangat tinggi
2	75 – 90	102	72,9%	Tinggi
3	59 – 74	21	15%	Sedang
4	43 – 58	-	-	Rendah
5	26 – 42	-	-	Sangat Rendah
Jumlah		140	100 %	-

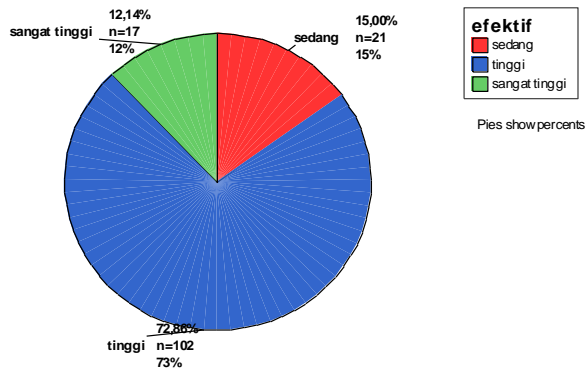
Sumber: Data primer diolah 2016

Dari tabel di atas ditemukan bahwa persepsi jamaah tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji tertinggi frekuensinya adalah 102 dengan prosentase 72,9% dalam kriteria tinggi dengan skor butir 75-90. Sedangkan pada posisi frekuensi kedua diduduki pada skor butir nilai 59-74 pada frekuensi 21 dengan prosentase 15 % dalam kriteria sedang. Kemudian nilai kriteria yang terakhir tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji ditemukan pada posisi nilai 91-104 pada frekuensi 17 atau 12,1% pada kriteria sangat tinggi.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dapat dilihat pada Diagram PIE_CHART di bawah ini.

Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji

di Kementerian Agama Kota Semarang



Sumber: Data primer diolah 2016

Pada Diagram PIE CHART di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 terbanyak frekuensinya yaitu pada warna biru 73% dalam kriteria tinggi, disusul dengan daerah warna merah 15% dalam kriteria sedang, kemudian sisanya menempati daerah warna hijau paling kecil yaitu 12% dalam kriteria sangat tinggi.

Kemudian peninjauan nilai tentang persepsi jamaah haji tentang efektivitas bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 dijabarkan dalam nilai masing-masing indikator yaitu: (1) indikator efektivitas berdasarkan "Asas Keadilan", (2) indikator efektivitas berdasarkan "Asas Profesional", (3) indikator efektivitas berdasarkan "Asas Akuntabilitas", (4) indikator efektivitas

berdasarkan “Pembinaan”, (5) indikator efektivitas berdasarkan “Kepuasan Jamaah”.

Masing-masing indikator efektivitas ini dijabarkan dalam keterangan sebagai berikut:

1. Indikator Efektivitas Berdasarkan “Asas Keadilan”

Dari data tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas keadilan dalam membimbing jamaah yang diperoleh dari lapangan, maka diketahui tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang sebenarnya adalah dengan cara diperbandingkan antara hasil angket data lapangan dengan nilai variabel ideal.

Maka dapat diketahui bahwa: Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan asas keadilan bimbingan hasil data lapangan (*Grand Sum*) 467, sedangkan skor idealnya (*Ideal Sum*) adalah $(1 \times 4) \times 140 = 560$.

Ditemukan skor kondisi sebesar : $467/560 \times 100\% = 83,4\%$ angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas bimbingan dalam kondisi Tinggi.

Selanjutnya deskripsi frekuensi tentang gambaran efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas keadilan dalam membimbing jamaah dengan interval skor butir ideal maka akan ditemukan deskripsi prosentase pada tabel dan diagram Piechart berikut ini:

Tabel 5.12
 Prosentase Indikator Efektivitas Berdasarkan Asas Keadilan

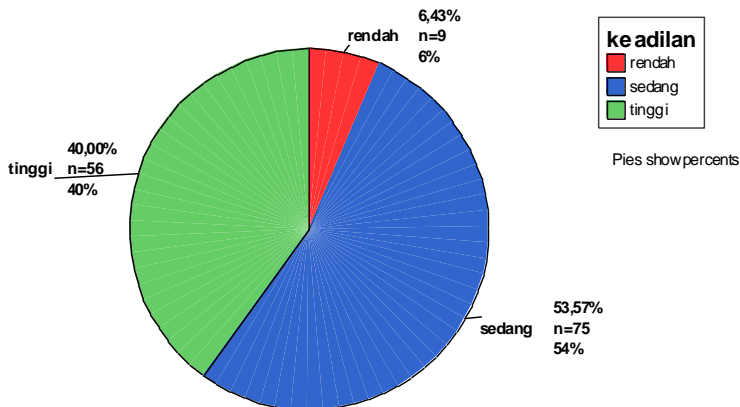
No	Interval Skor Butir Ideal (max 5-min1= R 4) (4/5= interval 0,8)	F	%	Kriteria
1	4,2 – 5	-	-	Sangat tinggi
2	3,4 – 4,2	56	40%	Tinggi
3	2,6 – 3,4	75	53,6%	Sedang
4	1,8 – 2,6	9	6,4%	Rendah
5	1 – 1,8	-	-	Sangat Rendah
Jumlah		140	100 %	-

Sumber: Data primer diolah 2016

Dari tabel di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas keadilan dalam membimbing jamaah haji tertinggi frekuensinya adalah 75 dengan prosentase 53,6% pada posisi sedang dengan skor butir 2,6 - 3,4. Kemudian pada tingkat kedua dengan frekuensi 56 dengan prosentase 40% pada posisi tinggi dengan skor butir 3,4 – 4,2. Sedangkan yang terakhir yaitu prosentase 6,4% dengan frekuensi 9 menempati posisi rendah dengan skor butir 1,8 – 2,6.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dapat dilihat pada Diagram PIE_CHART di bawah ini.

Indikator Efektivitas Berdasarkan Asas Keadilan



Sumber: Data primer diolah 2016

Pada Diagram PIE_CHART di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas keadilan dalam membimbing jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 terbanyak frekuensinya yaitu pada daerah warna biru 54% dalam kriteria sedang, disusul dengan daerah warna hijau 40% dalam kriteria tinggi, kemudian daerah warna merah 6% pada posisi rendah.

2. Indikator Efektivitas Berdasarkan “Asas Profesional”

Dari data tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas profesional dalam membimbing jamaah yang diperoleh dari lapangan, maka diketahui tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang sebenarnya adalah dengan cara diperbandingkan antara hasil angket data lapangan dengan nilai variabel ideal.

Maka dapat diketahui bahwa: Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan asas profesional bimbingan hasil data lapangan (*Grand Sum*) 2669, sedangkan skor idealnya (*Ideal Sum*) adalah $(6 \times 4) \times 140 = 3360$.

Ditemukan skor kondisi sebesar : $2669/3360 \times 100\% = 79,4\%$ angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas bimbingan dalam kondisi Tinggi.

Selanjutnya deskripsi frekuensi tentang gambaran efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas profesional dalam membimbing jamaah dengan interval skor butir ideal maka akan ditemukan deskripsi prosentase pada tabel dan diagram Piechart berikut ini:

Tabel 5.13
 Prosentase Indikator Efektivitas Berdasarkan Asas Profesional

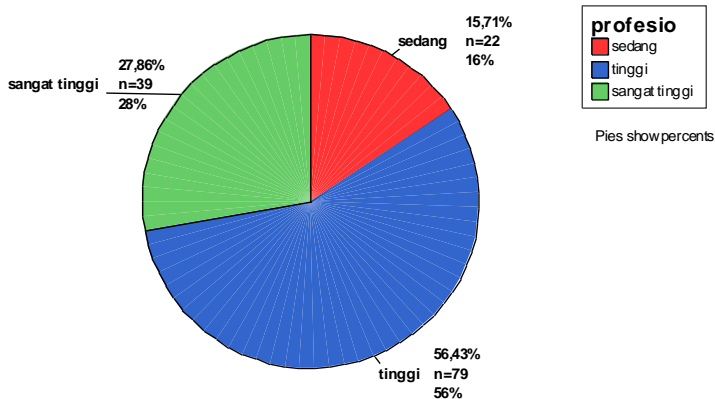
No	Interval Skor Butir Ideal (max 24-min6= R 18) (18/5= interval3,6)	F	%	Kriteria
1	20,4 – 24	39	27,9%	Sangat tinggi
2	16,8 – 20,4	79	56,4%	Tinggi
3	13,2 – 16,8	22	15,7%	Sedang
4	9,6 – 13,2	-	-	Rendah
5	6 – 9,6	-	-	Sangat Rendah
Jumlah		140	100 %	-

Sumber: Data primer diolah 2016

Dari tabel di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas **profesional** dalam membimbing jamaah haji tertinggi frekuensinya adalah 79 dengan prosentase 56,4% pada posisi tinggi dengan skor butir 16,8 – 20,4. Kemudian pada tingkat kedua dengan frekuensi 39 dengan prosentase 27,9% pada posisi sangat tinggi dengan skor butir 20,4 - 24. Sedangkan yang terakhir yaitu prosentase 15,7% dengan frekuensi 22 menempati posisi rendah dengan skor butir 13,2 – 16,8.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dapat dilihat pada Diagram PIE_CHART di bawah ini.

Indikator Efektivitas Berdasarkan Asas Profesional



Sumber: Data primer diolah 2016

Pada Diagram PIE_CHART di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas profesional dalam membimbing jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 terbanyak frekuensinya yaitu pada daerah warna biru 56% dalam kriteria tinggi, disusul dengan daerah warna hijau 28% dalam kriteria sangat tinggi, kemudian daerah warna merah 16% pada posisi sedang.

3. Indikator Efektivitas Berdasarkan “Asas Akuntabilitas”

Dari data tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas akuntabilitas dalam membimbing jamaah yang diperoleh dari lapangan, maka diketahui tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang

sebenarnya adalah dengan cara diperbandingkan antara hasil angket data lapangan dengan nilai variabel ideal.

Maka dapat diketahui bahwa: Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan asas akuntabilitas bimbingan hasil data lapangan (*Grand Sum*) 1364, sedangkan skor idealnya (*Ideal Sum*) adalah $(3 \times 4) \times 140 = 1680$.

Ditemukan skor kondisi sebesar : $1364/1680 \times 100\% = 81,2\%$ angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas bimbingan dalam kondisi Tinggi.

Selanjutnya deskripsi frekuensi tentang gambaran efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas akuntabilitas dalam membimbing jamaah dengan interval skor butir ideal maka akan ditemukan deskripsi prosentase pada tabel dan diagram Piechart berikut ini:

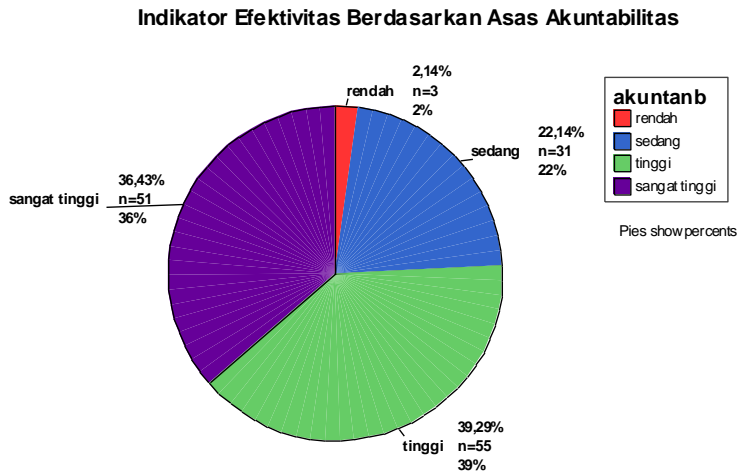
Tabel 5.14
Prosentase Kriteria Efektivitas Bimbingan Dalam Bentuk Akuntabilitas

No	Interval Skor Butir Ideal (max 12-min3= R 9) (9/5=1,8 interval)	F	%	Kriteria
1	10,2 – 12	51	36,4%	Sangat tinggi
2	8,4 – 10,2	56	40%	Tinggi
3	6,6 – 8,4	31	22,2%	Sedang
4	4,8 – 6,6	2	1,4%	Rendah
5	3 – 4,8	-	-	Sangat Rendah
Jumlah		140	100 %	-

Sumber: Data primer diolah 2016

Dari tabel di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas akuntabilitas dalam membimbing jamaah haji tertinggi frekuensinya adalah 56 dengan prosentase 40% pada posisi tinggi dengan skor butir 8,4 – 10,2. Kemudian pada tingkat kedua dengan frekuensi 51 dengan prosentase 36,4% pada posisi sangat tinggi dengan skor butir 10,2 - 12. Sedangkan prosentase 22,2% dengan frekuensi 31 menempati posisi sedang dengan skor butir 6,6 – 8,4. Kemudian yang terakhir yaitu dengan frekuensi 2 dan prosentasenya 1,4% dengan skor butir 4,8 – 6,6 menempati posisi rendah.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dapat dilihat pada Diagram PIE_CHART di bawah ini.



Sumber: Data primer diolah 2016

Pada Diagram PIE_CHART di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas akuntabilitas dalam membimbing jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 terbanyak frekuensinya yaitu pada daerah warna hijau 39% dalam kriteria tinggi, disusul dengan daerah warna jingga 36% dalam kriteria sangat tinggi, kemudian daerah warna biru 22% pada posisi sedang dan yang terakhir 2% pada daerah warna merah.

4. Indikator Efektivitas Berdasarkan “Pembinaan”

Dari data tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan pembinaan dalam membimbing jamaah yang diperoleh dari lapangan, maka diketahui tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang sebenarnya adalah dengan cara diperbandingkan antara hasil angket data lapangan dengan nilai variabel ideal.

Maka dapat diketahui bahwa: Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan pembinaan bimbingan hasil data lapangan (*Grand Sum*) 1322, sedangkan skor idealnya (*Ideal Sum*) adalah $(3 \times 4) \times 140 = 1680$.

Ditemukan skor kondisi sebesar : $1322/1680 \times 100\% = 78,69\%$ angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas bimbingan dalam kondisi Tinggi.

Selanjutnya deskripsi frekuensi tentang gambaran efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan pembinaan dalam membimbing jamaah dengan interval skor butir ideal maka akan ditemukan deskripsi prosentase pada tabel dan diagram Piechart berikut ini

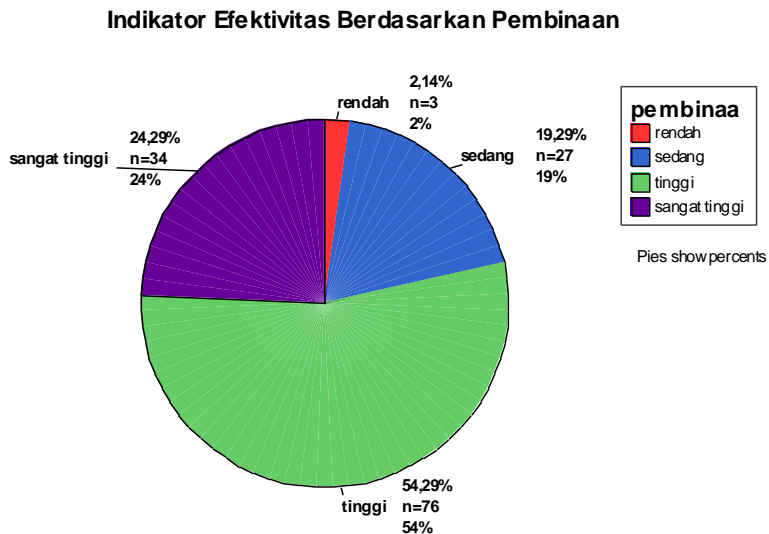
Tabel 5.15
Prosentase Kriteria Efektivitas Bimbingan Berdasarkan Pembinaan

No	Interval Skor Butir Ideal <small>(max 12-min3= R 9) (9/5=1,8 interval)</small>	F	%	Kriteria
1	10,2 – 12	34	24,3%	Sangat tinggi
2	8,4 – 10,2	76	54,3%	Tinggi
3	6,6 – 8,4	27	19,3%	Sedang
4	4,8 – 6,6	3	2,1%	Rendah
5	3 – 4,8	-	-	Sangat Rendah
Jumlah		140	100 %	-

Sumber: Data primer diolah 2016

Dari tabel di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan pembinaan dalam membimbing jamaah haji tertinggi frekuensinya 76 adalah dengan prosentase 54,3 % dalam kriteria tinggi merentang skor butir 8,4 - 10,2. Sedangkan pada posisi frekuensi tingkatan kedua diduduki pada kerentangan nilai 10,2 - 12 pada frekuensi 34 dengan prosentase 24,3% dalam kriteria sangat tinggi. Pada posisi kriteria sedang merentang nilai 6,6 – 8,4 dengan frekuensi 27 dengan prosentase 19,3%. Dan terakhir pada posisi rendah dengan frekuensi 3 dengan prosentase 2,1% pada rentang nilai 4,8 – 6,6.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dapat dilihat pada Diagram PIE_CHART di bawah ini.



Sumber: Data primer diolah 2016

Pada Diagram PIE_CHART di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan pembinaan dalam membimbing jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 terbanyak frekuensinya yaitu pada daerah warna hijau 54% dalam kriteria tinggi, disusul dengan daerah warna jingga 24% dalam kriteria sangat tinggi, kemudian daerah warna biru 19% pada posisi sedang, dan daerah warna merah 2% pada posisi rendah.

5. Indikator Efektivitas Berdasarkan “Kepuasan”

Dari data tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan Kepuasan jamaah selama mengikuti Bimbingan ibadah haji yang diperoleh dari lapangan, maka diketahui tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang sebenarnya adalah dengan cara diperbandingkan antara hasil angket data lapangan dengan nilai variabel ideal.

Maka dapat diketahui bahwa: Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan kepuasan bimbingan hasil data lapangan (*Grand Sum*) 5715, sedangkan skor idealnya (*Ideal Sum*) adalah $(13 \times 4) \times 140 = 7280$

Ditemukan skor kondisi sebesar: $5715/7280 \times 100\% = 78,5\%$ angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas bimbingan dalam kondisi Tinggi.

Selanjutnya deskripsi frekuensi tentang gambaran efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan kepuasan jamaah selama mengikuti bimbingan ibadah haji dengan interval skor butir ideal maka akan ditemukan deskripsi prosentase pada tabel dan diagram Piechart berikut ini:

Tabel 5.16
 Prosentase Indikator Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan
 Berdasarkan Kepuasan

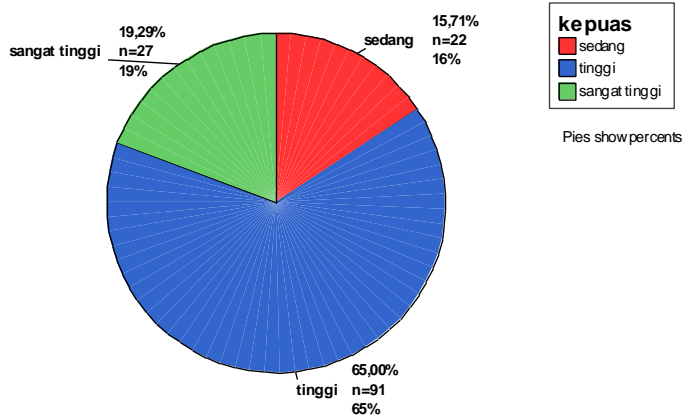
No	Interval Skor Butir Ideal (max 52-min13= R 39) (39/5=7,8 interval)	F	%	Kriteria
1	44,2 – 52	27	19,3%	Sangat tinggi
2	36,4 – 44,2	91	65%	Tinggi
3	28,6 – 36,4	22	15,7%	Sedang
4	20,8 – 28,6	-	-	Rendah
5	13 – 20,8	-	-	Sangat Rendah
Jumlah		140	100 %	-

Sumber: Data primer diolah 2016

Dari tabel di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan berdasarkan kepuasan jamaah haji tertinggi frekuensinya 91 adalah dengan prosentase 65% dalam kriteria tinggi merentang skor butir 36,4 – 44,2. Sedangkan pada posisi frekuensi tingkatan kedua diduduki pada kerentangan nilai 44,2 - 52 pada frekuensi 27 dengan prosentase 19,3% dalam kriteria sangat tinggi. Pada posisi kriteria sedang merentang nilai 28,6 – 36,4 dengan frekuensi 22 dengan prosentase 15,7%.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dapat dilihat pada Diagram PIE_CHART di bawah ini.

Indikator Efektivitas Berdasarkan Kepuasan



Pada Diagram PIE_CHART di atas ditemukan bahwa efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan bentuk kepuasan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2015 terbanyak frekuensinya yaitu pada daerah warna biru 65% dalam kriteria tinggi, disusul dengan daerah warna hijau 19% dalam kriteria sangat tinggi, kemudian daerah warna merah 16% pada posisi sedang.

G. Pembahasan

1. Analisis Persepsi Jamaah Haji tentang Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2015

Data yang diperoleh dari penelitian telah diolah melalui tahapan-tahapan dan ketentuan-ketentuan yang sudah

ditentukan, dan hasil akhir yang diperoleh tersebut menentukan hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima.

Tahapan pertama adalah dengan menghitung persamaan *Deskripsi Prosentase* $P = (n/N) \times 100\%$, sehingga ditemukan skor kondisi sebesar: $11167/14040 \times 100\% = 79,5\%$. Berdasarkan persamaan berikut, dapat diketahui bahwa: Jumlah Skor yang diperoleh (n) sebesar 11167 dibagi dengan Jumlah Skor Ideal (N) sebesar 14040 dan dikalikan 100% maka diperoleh prosentase 79,5 %. Angka ini apabila dikonsultasikan pada kategori prosentase maka dikatakan bahwa tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dalam kondisi tinggi. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat (Siswanto, 2005:55). Bila seseorang dikatakan bekerja secara efektif jika orang tersebut mengharapkan apa yang dikerjakannya menghasilkan akibat yang dikehendaki. Maka efektivitas jika dikaitkan dengan bagaimana suatu organisasi atau lembaga berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional.

Dari beberapa teori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ada 79,5% dari persepsi jamaah haji penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang dikatakan efektivitasnya tinggi. Maka dari itu persepsi dari beberapa jamaah mengenai efektivitas bimbingan Ibadah Haji sudah tercapai dan merasa sudah cukup puas.

Tahapan kedua yaitu pendeskripsian beberapa indikator yang menunjukkan tingginya efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yaitu asas keadilan, asas profesional, asas akuntabel, pembinaan dan juga kepuasan yang akan diuraikan sebagai berikut:

a. Indikator Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Berdasarkan Asas Keadilan

Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan asas keadilan hasil data lapangan menunjukkan nilai 467 dengan nilai prosentase 83,4% angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan dalam kondisi Tinggi. Efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas keadilan dalam membimbing jamaah haji tertinggi frekuensinya adalah 75 dengan prosentase 53,6% dalam kriteria sedang. Sedangkan pada posisi frekuensi tingkatan kedua pada frekuensi 56 dengan prosentase 40% dalam kriteria tinggi. Pada posisi kriteria rendah dengan frekuensi 9 dengan prosentase 6,4%.

Asas keadilan disini dapat diartikan bahwasanya selalu berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. Dalam memberikan bimbingan ibadah haji seorang pembimbing tidak boleh

berat sebelah antara membimbing orang-orang manula dan non manula. Dari tabel prosentase dan gambar prosentase diatas dapat dikatakan bahwa persepsi dari jamaah haji mengatakan jika efektivitas yang berdasarkan asas keadilan itu sedang ada 53,6% dengan frekuensi 75 dengan alasan para pembimbing kadang-kadang memperhatikan jamaah haji antara yang manula dan non manula. Sedangkan ada juga jamaah yang berpendapat bahwa pembimbing selalu bersikap adil antara jamaah manula dan non manula itu sebanyak 40% dengan frekuensi 56. Selain itu juga ada beberapa jamaah yang mengatakan bahwa para pembimbing tidak pernah berlaku adil antara jamaah manula dan non manula.

b. Indikator Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Berdasarkan Asas Profesional

Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan asas profesional hasil data lapangan menunjukkan nilai 2669 dengan nilai prosentase 79,4% angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan dalam kondisi Tinggi. Efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas profesional dalam membimbing jamaah haji tertinggi frekuensinya adalah 79 dengan prosentase 56,4% dalam kriteria tinggi. Sedangkan

pada posisi frekuensi tingkatan kedua pada frekuensi 39 dengan prosentase 27,9% dalam kriteria sangat tinggi. Pada posisi terakhir yaitu sedang dengan frekuensi 22 dengan prosentase 15,7%.

Asas profesional adalah bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan keahlian para penyelenggaraannya. Dari pengertian tersebut maka dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji para pembimbing harus sudah ahli dalam memberikan bimbingan manasik haji. Berdasarkan tabel dan gambar prosentase diatas persepsi jamaah haji mengatakan bahwa efektivitas berdasarkan asas profesional itu sudah tinggi yaitu 79,4%. Jika secara rinci persepsi jamaah itu ada 56,4% itu mengatakan bahwa pembimbing dalam membimbing jamaah haji itu sangat profesional dengan alasan jika menerangkan itu mudah dipahami oleh jamaah haji. sedangkan ada juga beberapa jamaah haji yang mengatakan tidak profesional karena beberapa jamaah haji tersebut sekitar 15,7% belum paham mengenai materi manasik yang diberikan. dan kemungkinan juga jamaah tersebut jarang mengikuti bimbingan ibadah haji.

c. Indikator Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Berdasarkan Asas Akuntabilitas

Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan asas

akuntabilitas hasil data lapangan menunjukkan nilai 1364 dengan nilai prosentase 81,2% angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan dalam kondisi Tinggi. Efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan asas akuntabilitas dalam membimbing jamaah haji tertinggi frekuensinya adalah 56 dengan prosentase 40% dalam kriteria tinggi. Sedangkan pada posisi frekuensi tingkatan kedua pada frekuensi 51 dengan prosentase 36,4% dalam kriteria sangat tinggi. Pada posisi selanjutnya yaitu sedang dengan frekuensi 31 dengan prosentase 22,2%, dan pada posisi terakhir yaitu rendah dengan frekuensi 2 dan prosentasenya 1,4%.

Asas akuntabilitas adalah penyelenggaraan Ibadah Haji dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara etik dan hukum. Dari pengertian tersebut maka dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji para pembimbing harus bertanggung jawab dalam memberikan bimbingan manasik haji. Berdasarkan tabel dan gambar prosentase diatas persepsi jamaah haji mengatakan bahwa efektivitas berdasarkan asas akuntabilitas itu sudah tinggi yaitu 81,2%. Jika secara rinci persepsi jamaah itu ada 40% itu mengatakan bahwa pembimbing dalam membimbing jamaah haji itu sangat baik dan bertanggung jawab dengan alasan jika menerangkan itu

mudah dipahami oleh jamaah haji kalau belum paham maka akan diulang lagi sampai jamaah haji paham. sedangkan ada juga beberapa jamaah haji yang mengatakan kurang bertanggung jawab karena beberapa jamaah haji tersebut sekitar 1,4% karena jamaah haji menganggap bahwa pembimbing dalam menjelaskan materi membuat jamaah bingung mengenai materi manasik yang diberikan dan kemungkinan juga jamaah tersebut jarang mengikuti bimbingan ibadah haji

d. Indikator Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Berdasarkan Pembinaan

Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan pembinaan hasil data lapangan menunjukkan nilai 1322 dengan nilai prosentase 78,69% angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan dalam kondisi Tinggi. Efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan pembinaan dalam membimbing jamaah haji tertinggi frekuensinya adalah 76 dengan prosentase 54,3% dalam kriteria tinggi. Sedangkan pada posisi frekuensi tingkatan kedua pada frekuensi 34 dengan prosentase 24,3% dalam kriteria sangat tinggi. Pada posisi kriteria sedang dengan frekuensi 27 dengan prosentase 19,3%. Dan pada

posisi terendah frekuensinya 3 dengan prosentase 2,1% pada kriteria rendah.

Pembinaan adalah totalitas kegiatan yang meliputi perencanaan, pengaturan, dan penggunaan pegawai sehingga mampu mengemban tugas menurut bidangnya masing-masing, dan dapat mencapai prestasi kerja yang efektif dan efisien. Dari pengertian tersebut maka dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji para pembimbing harus mampu membina jamaah haji selama manasik haji. Berdasarkan tabel dan gambar prosentase diatas persepsi jamaah haji mengatakan bahwa efektivitas berdasarkan pembinaan itu sudah tinggi yaitu 78,69%. Jika secara rinci persepsi jamaah itu ada 54,3% itu mengatakan bahwa pembimbing dalam membimbing jamaah haji itu sangat membina dan melayani jamaah haji dengan baik dengan alasan jika menerangkan itu mudah dipahami oleh jamaah haji. sedangkan ada juga beberapa jamaah haji sekitar 2,1% yang mengatakan pembimbing tidak membina jamaah haji dengan baik selama manasik haji dan kemungkinan juga jamaah tersebut jarang mengikuti bimbingan ibadah haji atau tidak memperhatikan pembimbing selama manasik haji.

e. Indikator Efektivitas Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Berdasarkan Kepuasan

Skor tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dari indikator efektivitas berdasarkan kepuasan

hasil data lapangan menunjukkan nilai 5715 dengan nilai prosentase 78,5% angka ini apabila dikonsultasikan pada tabel kategori prosentase maka dikatakan tingkat efektivitas penyelenggaraan bimbingan dalam kondisi Tinggi. Efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji berdasarkan kepuasan jamaah haji tertinggi frekuensinya adalah 91 dengan prosentase 65% dalam kriteria tinggi. Sedangkan pada posisi frekuensi tingkatan kedua pada frekuensi 27 dengan prosentase 19,3% dalam kriteria sangat tinggi. Pada posisi terendah dengan frekuensi 22 dengan prosentase 15,7% dalam kriteria sedang.

Kepuasan adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler (2005), kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah, 2013:181).

Berdasarkan teori tersebut maka dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji itu jamaah selama mengikuti bimbingan ibadah haji harus merasa puas agar kegiatan tersebut bisa dikatakan efektif.

Maka dari itu berdasarkan tabel dan prosentase kepuasan persepsi jamaah haji tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji cukup tinggi yaitu 78,5% dengan alasan jamaah sudah puas dengan seluruh pelayanan selama bimbingan ibadah haji. Sisanya beberapa jamaah haji merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena menurutnya bimbingan hanya 6 kali itu dilakukan secara massal dan kelompok itu kurang efektif.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Bimbingan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang

Setelah menganalisis persepsi jamaah tentang efektivitas penyelenggaraan bimbingan ibadah haji diatas, maka selanjutnya penulis akan menganalisis faktor pendukung dan penghambat. Penulis akan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dengan menggunakan analisis SWOT yaitu sebuah metode perencanaan strategis dalam sebuah organisasi yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) guna menyusun strategi yang lebih mapan dimasa depan. Sebelum menentukan analisis perlu adanya pemahaman dan pengetahuan tentang tujuan

organisasi tersebut atau mengidentifikasi obyek yang akan dianalisis meliputi kemampuan internal organisasi meliputi kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) serta faktor eksternal organisasi meliputi peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) (Siagian, 1986: 173).

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat di Kementerian Agama Kota Semarang dapat dilihat dari dua faktor (faktor internal dan faktor eksternal) sebagai berikut:

a. Faktor Internal (kekuatan dan kelemahan)

- 1) Kekuatan (*Strengths*)
 - a) Kementerian Agama Kota Semarang merupakan salah satu Kementerian Agama yang menyelenggarakan bimbingan Ibadah Haji untuk para jamaah sebelum diberangkatkan ke Makkah dan wajib diikuti oleh seluruh jamaah haji baik yang reguler maupun KBIH.
 - b) Para pembimbing yang diberikan oleh Kementerian Agama pada saat bimbingan ibadah haji itu para pembimbing yang mempunyai jiwa loyal dan juga profesional dengan begitu materi bisa tersampaikan kepada jamaah dengan baik.
 - c) Kementerian Agama memberikan buku panduan manasik haji kepada jamaah sebagai tambahan bimbingan dengan materi yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Pemerintah (SOP).

2) Kelemahan (*Weakness*)

- a) Sulitnya membuat seluruh jamaah bisa memahami semua isi materi yang telah diberikan oleh para pembimbing artinya tidak semua jamaah itu bisa memahami karena banyak juga para jamaah haji yang belum bisa membaca Al Quran, ada juga yang sibuk dengan kegiatannya sendiri seperti mengobrol dengan sesama jamaah.
- b) Kurang efektif dan efisiennya waktu yang telah dijadwalkan untuk bimbingan ibadah haji. Karena Kementerian Agama hanya memberikan waktu 6 kali pertemuan yaitu 4 kali pertemuan tingkat kecamatan dan 2 kali pertemuan tingkat kota dan setiap pertemuannya itu hanya 3-4 jam.
- c) Kurangnya fasilitas yang ada di tempat-tempat terselenggaranya bimbingan ibadah haji seperti alat-alat peraga yang sangat dibutuhkan para pembimbing pada saat bimbingan ibadah haji.

b. Faktor Eksternal (Peluang dan Ancaman)

1) Peluang (*Opportunity*)

- a) Kementerian Agama juga menawarkan kepada jamaah haji untuk mengikuti bimbingan ibadah haji pada kelompok IPHI yang diselenggarakan di Islamic Centre. Bimbingan ini diselenggarakan untuk menambah bimbingan ibadah haji di Kementerian Agama yang

hanya memiliki 6 kali pertemuan tersebut supaya jamaah bisa lebih luas dalam mempelajari materi tentang haji.

- b) Lokasi bimbingan Ibadah Haji yang dipilih Kementerian Agama sangat strategis dan membuat nyaman. Lokasi yang ditingkat kecamatan itu diletakkan pada masjid-masjid KUA yang mudah untuk dijangkau oleh para jamaah, sedangkan untuk tingkat kota bimbingan ibadah haji diselenggarakan di gedung yang cukup luas dan mampu memuat seluruh jamaah haji saat mengikuti bimbingan ibadah haji.

2) Ancaman (*Threats*)

- a) Banyaknya para penjual yang menjajakan barang-barangnya di depan halaman tempat bimbingan diselenggarakan. Hal ini dapat mengganggu para jamaah yang sedang mengikuti bimbingan ibadah haji karena banyak jamaah haji yang sibuk belanja dibandingkan mendengarkan pembimbing pada saat memberikan materi bimbingan. Sehingga banyak jamaah yang tidak memahami isi materi bimbingan tersebut.
- b) Anggapan masyarakat mengenai Kementerian Agama Kota Semarang merupakan lembaga pemerintah yang kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah haji tentang penyelenggaraan bimbingan ibadah haji. Pandangan mengenai penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang hanya

fokus dengan ceramahnya membuat para jamaah bosan dirasa tidak cukup untuk membuat para jamaah paham tentang materi-materi tentang ibadah haji.