

**PENGARUH KINERJA PEMBIMBING BERSERTIFIKAT
TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DI
KECAMATAN AJIBARANG, KABUPATEN BANYUMAS
PADA TAHUN 2022**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen Haji dan Umrah

Oleh :

NAILA INAS TSUROYA

1901056081

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KINERJA PEMBIMBING BERSERTIFIKAT TERHADAP
LAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KECAMATAN AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS PADA TAHUN 2022

Disusun Oleh:

Naila Inas Tsuroya

1901056081

Telah di pertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 27 Juni 2023 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna
memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji I



Dr. Sa'roodin, M.Ag
NIP. 197512032003121002

Sekretaris Penguji II



Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag
NIP. 196605131993031002

Penguji III



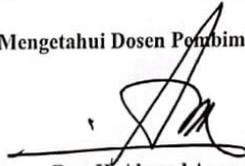
Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag
NIP. 197308141998031001

Penguji IV



Dr. Hatta Abdul Malik M.S.I
NIP. 198003112007101001

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag
NIP. 196605131993031002

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada tanggal, Juli 2023



Prof. H. Iwas Supena, M. Ag
NIP. 197204102001121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngabreyan Semarang 50185
Telepon/Faksimili: (024) 7506405, Email: fakdakom.uinws@gmail.com
website: fakdakom.walisongo.ac.id

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Empat) Eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo
Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Naila Inas Tsuroya
NIM : 1901056081
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : Pengaruh Kinerja Pembimbing Bersertifikat terhadap
Bimbingan Manasik Haji di Kecamatan Ajibarang,
Kabupaten Banyumas

dengan ini kami menyatakan telah menyetujui naskah tersebut dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terma kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 13 Juni 2023

Pembimbing,

Drs. H. Ahmad Anas, M. Ag
NIP.196605131993031002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naila Inas Turoya

NIM : 1901056081

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KINERJA PEMBIMBING BERSERTIFIKAT TERHADAP
BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KECAMATAN AJIBARANG,
KABUPATEN BANYUMAS**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 3 Mei 2023



Naila Inas Turoya

1901056081

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta pertolongan-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW.

Peneliti menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag., selaku Ketua Prodi MHU UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I., M.S.I., selaku Sekretaris Prodi MHU UIN Walisongo Semarang.
5. Bapak Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Wali Studi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, yang telah mengarahkan, mengkritik, dan mendidik selama menempuh studi pada program S1 di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.
7. Seluruh staff tata usaha, Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan pelayanannya dengan baik.
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penggalian data penelitian, Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, Pembimbing Manasik Haji Kecamatan Ajibarang dan Jamaah Haji Kabupaten Banyumas tahun 2022 dan Jemaah haji Kabupaten Banyumas yang menjadi informan penelitian

9. Keluarga tersayang, Bapak Afifuddin Idrus, Ibu Annis Supriatin, Adik Halwa Inas Tsania dan M. Fathir Inas Idrusy yang telah memberikan do'a, bimbingan, kasih sayang, serta dukungan moril maupun mareriil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
10. Teman, sahabat, serta saudara Azis, Nurul, Umul, Salma, Zulfa, Shofa, Dian yang senantiasa mendengarkan, memberi saran, dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan MHU 2019 yang saling *mensupport* hingga berakhirnya masa perkuliahan ini.

Teriring do'a semoga Alloh SWT senantiasa membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan dengan sebaik-baiknya balasan. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti mengharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Semoga peneliti ini bermanfaat untuk pembaca.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucapkan syukur atas Rahmat Alloh SWT. sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua (Bapak Afifuddin Idrus & Ibu Annis Supriatin) yang tidak henti-hentinya selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dan cintanya kepada saya. Terimakasih atas do'a dan dukungan yang selalu diberikan.
2. Diriku sendiri, terimakasih telah berjuang sejauh ini, bertahan dengan segala "ada-ada aja" yang terjadi, dan menyelesaikan skripsi ini tepat waktu..

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ^{قُلْ}

“Indeed, Allah does not change the condition of a people until they change what is
in themselves”

[Ar-Ra'd/13:11]

ABSTRAK

NAILA INAS TSUROYA, NIM 1901056081 dengan judul Pengaruh Kinerja Pembimbing Bersertifikat terhadap Bimbingan Manasik Haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas pada Tahun 2022.

Bimbingan manasik haji yang diberikan kepada jamaah merupakan bentuk perhatian pemerintah, karena melalui layanan bimbingan manasik haji ini, jamaah dapat menunaikan ibadah haji dengan baik dan benar sesuai syariat sehingga dapat tercapai gelar “haji mabrur”. Salah satu faktor terpenting dari layanan bimbingan manasik haji adalah adanya bimbingan dari seorang pembimbing yang bersertifikat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja pembimbing bersertifikat berpengaruh terhadap bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas pada tahun 2022. Adapun Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kinerja pembimbing Bersertifikat (X), dan variabel terikat pada penelitian ini adalah Bimbingan Manasik Haji (Y).

Metode penelitian yang di gunakan adalah kuantitatif. Adapun sampel dari penelitian ini adalah jamaah haji di Kabupaten Banyumas pada tahun 2022 sebanyak 92 responden, dan 4 pembimbing yang bersertifikat di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas.

Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh antara pembimbing bersertifikat dan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas. Dapat di buktikan dengan perhitungan uji regresi linier sederhana yang menghasilkan pernyataan bahwa kinerja pembimbing bersertifikat berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan bimbingan manasik haji di Kec. Ajibarang, Kab. Banyumas dengan hasil presentase uji regresi linier sederhana yaitu 61,2% atau 0,612. Kemudian diperkuat dengan hasil uji F yang mendapatkan hasil sig. F $0,000 > 0,05$ maka H_0 ditolak dan memperoleh nilai thitung sebesar $17,402 >$ ttabel 1,66196.

Kata Kunci : Kinerja Pembimbing Bersertifikat, Bimbingan Manasik Haji

DAFTAR ISI

JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	8
BAB II.....	12
KERANGKA TEORI	12
A. Kinerja Pembimbing Bersertifikat	12
1. Kinerja	12
2. Pembimbing Bersertifikat.....	16
B. Bimbingan Manasik	19
1) Bimbingan	19
2) Manasik	20
Hipotesis.....	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29

B. Definisi Operasional.....	29
C. Instrumen Penelitian.....	30
D. Jenis Data dan Sumber Data	32
E. Populasi dan Sampel	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Validitas dan Realibilitas Data.....	35
H. Teknik Analisi Data	36
BAB IV	38
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	38
BAB V.....	47
PAPARAN DATA DAN ANALISIS DATA	47
A. Hasil Kuisisioner Jamaah Haji	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas	49
3. Uji Normalitas.....	50
4. Uji Regresi Linier Sederhana.....	51
B. Hasil Wawancara Pembimbing.....	54
C. Pembahasan	58
BAB VI	63
PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
<i>Lampiran</i>	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100

DAFTAR SINGKATAN

UU RI :	Undang-undang Republik Indonesia
Dirjen PHU :	Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh
Kemenag RI :	Kementerian Agama Republik Indonesia
PTKIN :	Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri
DKI Jakarta :	Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Kanwil :	Kantor Wilayah
CIPPO :	Context, Input, Process, Product, Outcome
Kec. :	Kecamatan
Kab. :	Kabupaten
KBBI :	Kamus Besar Bahasa Indonesia
SDM :	Sumber Daya Manusia
KUA :	Kantor Urusan Agama
SPSS :	Statistical Program For Social Science
KBIHU :	Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh
MT. :	Majelis Ta'lim
PNS :	Pegawai Negeri Sipil
TPIH :	Tim Pemandu Ibadah Haji
MWR Tour :	Multazam Wisata Rohani Tour
DPD FK KBIHU :	Dewan Pengurus Daerah Forum Komunikai Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umroh
Kasi Bimas Islam :	Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
Kasi PHU :	Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel daftar kuota haji reguler tahun 2022	5
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 <i>Blueprint</i> Variabel Kinerja Pembimbing Bersertifikat	30
Tabel 3. 3 <i>Blueprint</i> Variabel Layanan Bimbingan Manasik Haji.....	32
Tabel 3. 4 Nilai Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Pembimbing Haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas	38
Tabel 4. 2 Jamaah Haji di Kabupaten Banyumas	39
Tabel 4. 3 Asal KBIHU responden	43
Tabel 4. 4 Jenis kelamin responden	44
Tabel 4. 5 Pendidikan terakhir responden.....	45
Tabel 4. 6 Pekerjaan responden	46
Tabel 5. 1 Hasil uji validitas variabel X.....	47
Tabel 5. 3 Hasil uji validitas variabel Y.....	48
Tabel 5. 2 Hasil uji reliabilitas variabel X	49
Tabel 5. 4 Hasil uji reliabilitas variabel Y	50
Tabel 5. 5 Hasil uji normalitas	50
Tabel 5. 6 Hasil uji regresi linier sederhana.....	51
Tabel 5. 7 Hasil uji koefisien determinan	52
Tabel 5. 8 Hasil uji simultan	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Diagram Presentase responden berdasarkan asal KBIHU	43
Gambar 4. 2 Diagram presentase jenis kelamin pada responden.....	44
Gambar 4. 3 Diagram presentase pendidikan terakhir responden.....	45
Gambar 4. 4 Diagram presentase pekerjaan responden	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara mendasar, ibadah haji dilakukan layaknya untuk menyempurnakan ibadah umat Muslim.¹ Meskipun pelaksanaannya bersifat dinamis, penyelenggaraan ibadah haji memiliki batasan dalam hal lokasi dan waktu, serta melibatkan lima syarat yang wajib dipenuhi agar dapat berjalan tanpa hambatan. Kelima syarat tersebut meliputi calon jemaah haji, pembiayaan, sarana transportasi, hubungan internasional, dan organisasi pelaksanaan.² Penyelenggaraan ibadah haji perlu didasari oleh komitmen yang kuat, sehingga calon jemaah haji terpenuhi kebutuhannya dengan puas hati. Hal ini disebabkan karena pelayanan kepada jemaah haji melibatkan banyak aspek yang harus diperhatikan.

Menurut peraturan yang dibuat oleh pemerintah UU RI Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, maksud penyelenggaraan ibadah haji dan umroh adalah untuk memberi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji dan umroh. Hal ini dimaksudkan agar jemaah dapat melaksanakan ibadah mereka sesuai dengan syariat yang telah diajarkan, serta untuk menciptakan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.³ Pembinaan ibadah haji menjadi fokus utama yang harus diperhatikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umroh. Pembinaan yang optimal akan membantu jemaah untuk lebih fokus dalam menjalankan ibadah, sehingga jemaah merasa nyaman, aman, dan tertib selama pelaksanaan ibadah.

¹ Yuyun Affandi, 2021, *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*, Semarang: Fatawa Publishing, h.33

² Nidjam, Ahmad, Alatief Hanan, 2001 *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*, Jakarta: Zikrul Hakim, Cet.1, h.10

³ <https://haji.kemenag.go.id/v4/node/966349> *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh*. Diakses pada 3 September 2022

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh menetapkan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan instruksi tentang manasik haji dan unsur lainnya di Tanah Air, selama perjalanan, dan di Arab Saudi. Selain itu, jemaah haji berhak atas pelayanan akomodasi, konsumsi, kesehatan, dan transportasi, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2019.⁴ Untuk memenuhi hak-hak jemaah haji, pemerintah melakukan upaya dengan menyediakan bimbingan ibadah haji yang sesuai dengan prinsip-prinsip fikih haji serta menyediakan pembimbing ibadah haji dan umroh yang memiliki kompetensi yang baik. Oleh karena itu, penting untuk menjalankan bimbingan manasik haji dan umroh secara optimal dan komprehensif, mulai dari memberikan materi-materi yang relevan hingga mengajarkan tata cara pelaksanaan ibadah dengan benar. Oleh karena itu, bimbingan manasik haji dan umroh harus disampaikan oleh pembimbing yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk menyampaikan panduan yang tepat kepada jemaah haji dan umroh.

Pada era globalisasi ini, Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama perlu mempersiapkan pembimbing haji yang memiliki kompetensi yang tinggi dalam bidangnya. Salah satu cara untuk mempersiapkan pembimbing yang ahli adalah melalui pendidikan formal dan pelatihan khusus, serta mendapatkan sertifikasi sebagai pembimbing haji dan umroh. Kualitas seorang pembimbing haji dan umroh akan dinilai ketika mereka telah mengikuti proses sertifikasi. Jika seorang pembimbing belum memiliki sertifikasi, maka mereka belum dianggap sebagai pembimbing yang kompeten dalam bidangnya.

Salah satu tahap dalam program sertifikasi pembimbing haji dan umroh adalah mengikuti pelatihan. Dalam pelatihan ini, para pembimbing akan diberikan materi yang mencakup berbagai kebijakan dan panduan

⁴ <https://haji.kemenag.go.id/v4/node/966349> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Diakses pada 3 September 2022

penyelenggaraan ibadah haji, serta materi pendukung lainnya. Diharapkan para pembimbing dapat memberikan arahan dan pengajaran kepada jemaah selama kegiatan manasik berlangsung. Hal ini penting karena melalui pembimbing, para jemaah akan mendapatkan pengetahuan tentang fikih haji dan amalan-amalan lain yang dilakukan di tanah suci.

Pelaksanaan sertifikasi untuk pembimbing haji pertama kali dilakukan pada tahun 2015, yang dapat ditemukan dalam Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor D/223/2015 tentang pedoman sertifikasi pembimbing manasik haji. Selain itu, terdapat juga perubahan dalam kebijakan tersebut yang diatur oleh Keputusan Dirjen PHU Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor D/127/2016 tentang Perubahan atas Keputusan Dirjen PHU Nomor D/223/2015 tentang pedoman sertifikasi pembimbing manasik haji.⁵

Maksud dari sertifikasi pembimbing haji dan umroh adalah untuk meningkatkan integritas dan kemampuan para pembimbing dalam menunaikan tugas dan tanggung jawab mereka terhadap jemaah. Selain itu, tujuan atau cita-cita lainnya adalah untuk mengembangkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umroh secara keseluruhan. Proses sertifikasi juga bertujuan untuk menyamakan pemahaman para pembimbing tentang proses bimbingan haji dan umroh. Hal ini penting mengingat adanya perbedaan pemahaman yang mungkin ada di kalangan pembimbing terkait dengan proses bimbingan ibadah haji dan umroh. Dengan adanya sertifikasi, diharapkan pemahaman para pembimbing dapat disamakan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta pengalaman jemaah dalam menjalankan ibadah haji dan umroh.

Perwujudan sertifikasi pembimbing manasik haji yang bersifat mandatori oleh Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU)

⁵ Zaenal Abidin dkk, 2020, *Menakar Regulasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji*, Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama: Jakarta, h. 1

Kementerian Agama Republik Indonesia dilakukan melalui kolaborasi dengan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIN).⁶ Program sertifikasi pembimbing manasik haji di Indonesia dijalankan melalui kerjasama antara Dirjen PHU dan 20 PTKIN untuk menyelenggarakan program sertifikasi.⁷

Seiring dengan perkembangan zaman, regulasi terkait ibadah haji juga mengalami perubahan, terutama dalam konteks pandemi COVID-19 yang telah mengubah secara drastis kehidupan manusia. COVID-19 dianggap sebagai virus yang sangat berbahaya, karena dapat menimpa siapa saja dari bermacam usia, termasuk anak-anak, bayi, dewasa, dan lansia. Penyebaran virus ini yang terjadi begitu cepat dan tidak terkendali menyebabkan infeksi pada sistem pernapasan, terutama paru-paru, yang dapat berakibat fatal dan menyebabkan kematian. Munculnya pandemi COVID-19 di Indonesia membawa permasalahan baru yang menimbulkan kekhawatiran, ketakutan, dan kecemasan di kalangan penduduk. Pandemi ini juga memaksa berbagai sektor untuk mengubah kebiasaan, termasuk dalam hal pekerjaan dan lain-lain. Dalam konteks ibadah haji, pandemi ini telah menyebabkan penyelenggaraan haji di seluruh belahan dunia, termasuk di Indonesia dan Arab Saudi, terhenti. Pembatalan keberangkatan haji telah dimulai sejak tahun 2020, yang diatur oleh Keputusan Menteri Agama Nomor 494 Tahun 2020 mengenai pembatalan penyelenggaraan ibadah haji tahun 1441 H/2020 M. Keputusan ini diambil sebagai langkah untuk melindungi keselamatan dan kesehatan jemaah haji mengingat situasi yang buruk akibat pandemi COVID-19⁸. Hal itu merupakan upaya pemerintah untuk menjamin keselamatan, kesehatan, dan keamanan para jemaah haji.

⁶ Anasom, Hasyim Hasanah, 2021, *Guiding Manasik Haji-Sertifikasi Pembimbing Profesional*, Fatawa Publishing: Semarang, h.2

⁷ <https://haji.kemenag.go.id/v4/kemenag-dorong-ptkin-gelar-sertifikasi-pembimbing-manasik-haji>, diakses 10-2-2023

⁸ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama RI Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/ 2020 M” (2020).

Setelah mengalami dua tahun penundaan, penyelenggaraan ibadah haji akhirnya dimulai kembali pada tahun 2022 dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 405 tahun 2022 tentang kuota haji Indonesia tahun 1443 H/2022 M mengatur tentang penetapan kuota haji di Indonesia sejumlah 100.051, yang terdiri dari 92.825 kuota haji reguler dan 7.226 kuota haji khusus. Kuota tersebut menunjukkan jumlah jemaah haji yang diizinkan untuk melaksanakan ibadah haji pada tahun tersebut, dengan pembagian antara kuota haji reguler dan kuota haji khusus.⁹ Berikut sebaran daftar kuota haji reguler per provinsi tahun 1443 H/ 2022 M:

Tabel 1. 1 Tabel daftar kuota haji reguler tahun 2022

No	Provinsi	Jumlah
1	Aceh	1.999
2	Sumatera Utara	3.802
3	Sumatera Barat	2.106
4	Sumatera Selatan	3.201
5	Jambi	1.328
6	Riau	2.304
7	Bengkulu	747
8	Lampung	3.219
9	DKI Jakarta	3.619
10	Jawa Barat	17.679
11	Jawa Tengah	13.868
12	Jawa Timur	16.048
13	DI Yogyakarta	1.437
14	Bali	319
15	NTT	305
16	NTB	2.054
17	Kalimantan Barat	1.150

⁹ KMA Nomor 405 tahun 2022 tentang kuota haji Indonesia tahun 1443 H/ 2022 M. <https://www.kemenag.go.id/pers-rilis/kemenag-terbitkan-kma-kuota-haji-1443-h-ini-sebaran-dan-ketentuannya-abwove> Diakses pada 8 Juli 2023

18	Kalimantan Utara	190
19	Kalimantan Tengah	736
19	Kalimantan Selatan	1.743
20	Kalimantan Timur	1.181
21	Sulawesi Tengah	910
22	Sulawesi Utara	326
23	Sulawesi Selatan	3.320
24	Sulawesi Tenggara	922
25	Sulawesi Barat	663
27	Bangka Belitung	486
28	Banten	4.319
29	Gorontalo	447
30	Maluku Utara	491
31	Maluku	496
32	Kepulauan Riau	589
33	Papua Barat	330
34	Papua	491

Berdasarkan alokasi kuota haji reguler pada tahun 1443 H/ 2022 M, Kementerian Agama juga telah menetapkan batasan usia maksimal 65 tahun bagi jemaah yang diizinkan untuk berangkat menuju Baitullah. Oleh karena itu, keberadaan seorang pembimbing manasik haji sangat penting untuk menyampaikan informasi terbaru kepada jemaah serta mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional dan unggul di bidangnya. Pembimbing manasik haji ini bertugas untuk memberikan bimbingan dan persiapan kepada jemaah haji agar mereka siap menjalankan ibadah dengan baik.

Namun demikian, dalam praktiknya dilapangan masih ditemukan permasalahan seperti yang disampaikan oleh Dr. Ahmad Nurcholis dan

Rohmat, M.Pd.I¹⁰ seperti belum terwujudnya jemaah yang mandiri, metode bimbingan yang masih monoton dan terbilang belum sesuai dengan kondisi jemaah yang sebagian besar sudah lanjut usia, penyampaian materi yang belum runtut atau teratur sesuai dengan silabus yang ditentukan, dan lemahnya pencapaian sasaran mutu pembimbingan kepada jemaah karena fenomena tersebut.

Berdasarkan paparan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kinerja Pembimbing Bersertifikat Terhadap Layanan Bimbingan Manasik Haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas pada tahun 2022”***

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kinerja pembimbing yang telah bersertifikat berpengaruh terhadap layanan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas pada tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi apakah kinerja pembimbing bersertifikat berpengaruh terhadap layanan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas pada tahun 2022.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dalam meningkatkan ilmu pengetahuan penulis serta menjadi bahan kajian menarik dan menambah wawasan keilmuan penulis, khususnya tentang bimbingan terhadap jemaah haji oleh pembimbing yang sudah bersertifikat.

¹⁰ <https://fuad.uinsatu.ac.id/dir-berita/623-problematika-bimbingan-manasik-haji-oleh-dr-ahmad-nurcholis-dan-rohmat-m-pd-i> *Problematika bimbingan manasik haji oleh Dr. Ahmad Nurcholis dan Rohmat, M.Pd.I.*, Diakses pada 30 Juni 2023

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya pada jurusan Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta memberikan kontribusi dan pemahaman langsung mengenai pengaruh kinerja pembimbing bersertifikat terhadap layanan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas pada tahun 2022.

3. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pembimbing yang bersertifikat dalam mengoptimalkan bimbingannya terhadap jemaah haji.

D. Tinjauan Pustaka

Sebagai upaya untuk menjaga dan menghindari terjadinya plagiat dalam pembuatan tulisan yang peneliti susun, maka diharuskan bagi peneliti untuk mengemukakan beberapa hasil penelitian dan literatur yang memiliki relevansi dengan studi yang dilakukan, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Khodijah Nurfizri (2015)¹¹, dengan judul “*Manajemen Pelatihan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama DKI Jakarta*” Metode penelitiannya adalah kualitatif dengan melahirkan data deskriptif berupa kata-kata tercatat atau lisan dari insan dan perilaku yang diamati. Bertujuan untuk mengetahui dan mengeksplorasi bagaimana manajemen pelatihan sertifikasi pembimbing manasik haji mulai dari perencanaan hingga penggerakan, serta pengawasan yang diimplementasikan oleh penyelenggara. Hasil penelitian tentang manajemen pelatihan sertifikasi pembimbing manasik haji menunjukkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama DKI Jakarta telah berhasil mengimplementasikan

¹¹ Khodijah, Siti Nurfizri, 2015. *Manajemen pelatihan sertifikasi bagi pramuwisata haji Kanwil Kementerian Agama DKI Jakarta*. Jakarta : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah 49-92

fungsi-fungsi manajemen dengan bijak. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokusnya, dimana penelitian Nurfizri berfokus pada manajemen pelatihan sertifikasi pembimbing, sementara penelitian yang sedang penulis teliti menitikberatkan pada pengaruh kinerja pembimbing yang bersertifikat.

Retno Wulandari (2021)¹², melakukan penelitian berjudul “*Pentingnya Sertifikat Haji Untuk Kualitas Pembimbing Haji*” dengan metode penelitian yang diterapkan adalah metode kualitatif dengan akumulasi data melalui penelitian rujukan (*library research*). Tujuannya untuk memaparkan seberapa pentingnya sertifikasi haji bagi mutu pemandu haji. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa sertifikasi haji memiliki peran yang vital untuk meningkatkan kualitas pembimbing haji. Sertifikasi haji menjadi faktor penentu dalam menilai derajat profesionalisme seseorang. Pembimbing haji yang berkualitas adalah mereka yang memiliki sertifikat haji sebagai bukti kompetensi mereka. Perbedaan penelitian ini terdapat pada fokus penelitiannya, di mana penelitian yang dilakukan oleh Retno fokus pada pentingnya sertifikat haji untuk kualitas pembimbing, sedangkan penulis meneliti yang berfokus pada pengaruh kinerja pembimbing haji yang telah bersertifikat.

Elis Sya’adah, (2017)¹³, telah melakukan penelitian bertema “*Efektivitas pelatihan Sertifikasi dalam Meningkatkan Profesionalisme Pembimbing Manasik Haji pada Kanwil Kemenag Provinsi Banten Tahun 2016*” penelitian ini menggunakan metode kualitatif, berupa hasil wawancara dan pengumpulan dokumen-dokumen di lapangan. Tujuan adanya penelitian ini untuk menguji efektivitas dari pelatihan sertifikasi untuk meningkatkan profesionalisme pembimbing manasik haji di Kanwil Kemenag Provinsi Banten, yang mempertimbangkan bidang seperti peserta,

¹² Wulandari, R. (2021). *Pentingnya Sertifikasi Haji bagi Kualitas Pemandu Haji*. Jurnal Manajemen Dakwah , 9 (1). h. 71-72

¹³ Sya'adah, E. (2017). *Efektifitas Pelatihan Sertifikasi Dalam Meningkatkan Profesionalisme Pemandu Haji Manasik di Kanwil Kemenag Provinsi Banten Tahun 2016* (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta), h. 51-70

materi, pembimbing, metode dan media yang digunakan.. Hasil dari penelitian menunjukkan adanya efektifitas pada pelatihan sertifikasi pembimbing manasik yang telah diadakan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Banten. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokusnya, di mana penelitian Elis Sya'adah berfokus pada efektivitas sertifikasi pembimbing haji, sedangkan penelitian yang sedang penulis teliti lebih menitikberatkan pada pengaruh kinerja pembimbing yang telah bersertifikat.

Siti Atieqoh, M. Fakhruddin, Zaenal Abidin, Hendri Purbo Waseso (2022)¹⁴, telah melakukan penelitian berjudul “*Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji*” Pendekatan kualitatif digunakan pada penelitian ini dan dilaksanakan di UIN Walisongo Semarang dan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, yang merupakan lembaga yang ditunjuk langsung oleh Ditjen PHU sebagai penyelenggara program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas pada penyelenggaraan sertifikasi pembimbing manasik haji yang tersebar di Indonesia melalui Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN), serta untuk menganalisis permasalahan dan problematika yang timbul dalam pelaksanaan sertifikasi pembimbing serta peran pembimbing manasik bersertifikat dalam menyampaikan edukasi dan bimbingan kepada jemaah haji. Hasil penelitian memakai model CIPPO menunjukkan bahwa pelaksanaan program sertifikasi pembimbing manasik haji telah sesuai dengan pedoman dan peraturan yang ditetapkan oleh Ditjen PHU. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang sedang diteliti terdapat pada fokus penelitian. Penelitian ini mempunyai fokus pada penilaian efektivitas penyelenggaraan sertifikasi pembimbing haji, sedangkan penelitian yang sedang penulis teliti lebih fokus pada pengaruh kinerja pembimbing manasik haji yang telah bersertifikat.

¹⁴ Atieqoh Siti, dkk, 2022. *Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji*. Jurnal Penelitian Agama, Vol. 23, No.1, h. 131-142

Emmilia Suhandra Putri (2022)¹⁵ telah menunaikan penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kinerja Pemandu Bersertifikat terhadap Pelayanan Jamaah Haji di Kec. Lubuk Basung, Kab. Agam*”. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak kinerja pembimbing yang memiliki sertifikasi terhadap layanan yang dialokasikan kepada jemaah haji di kecamatan Lubuk Basung. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja yang bersertifikasi memiliki pengaruh terhadap pelayanan jemaah haji di kecamatan Lubuk Basung. Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Perbedaan utama dalam penelitian ini terletak pada objek yang diteliti, adapun perbedaan lainnya terletak pada teori, dan rumusan masalah yang diteliti.

¹⁵ Suhandra, Emilia Putri, 2022, *Pengaruh Kinerja Pemandu Bersertifikat Terhadap Pelayanan Jamaah Haji di Kec. Lubuk Basung, Kab. Agam* (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). h.63-65

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kinerja Pembimbing Bersertifikat

1. Kinerja

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan kerja dari individu pegawai dengan mengukur keterlibatan pegawai dalam organisasi selama periode waktu yang telah ditentukan oleh organisasi.¹⁶ Kinerja juga merupakan istilah hasil kerja, prestasi kerja, dan *performance*. *Performance* adalah istilah dalam bahasa Inggris yang merujuk pada pencapaian hasil kerja oleh pribadi maupun kelompok dalam suatu organisasi, sejalan dengan kewajiban dan tanggung jawab yang dimiliki oleh masing-masing individu atau kelompok tersebut, dengan tujuan mencapai target organisasi tanpa melanggar norma etika dan moral yang berlaku.¹⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)¹⁸ arti dari kinerja adalah suatu hasil yang dicapai dan diperlihatkan dalam prestasi selama bekerja dalam sebuah organisasi. Pendapat beberapa ahli tentang pengertian kinerja, sebagai berikut:

- 1) Dalam buku Manajemen Kinerja yang dikarang oleh Wibowo¹⁹, Armstrong dan Baron (1998) menyatakan bahwa kinerja merujuk pada hasil pekerjaan yang memiliki kaitan erat dengan kepuasan konsumen, memberikan kontribusi terhadap perekonomian, serta

¹⁶ T.Hartono dan M. Siagian, 2020, “Pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap karyawan di PT BPR Sejahtera Batam”. Jurnal Imniah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT), Volume 7 No. 1, E-ISSN: 2621-2331, h. 224

¹⁷ Dedi Rianto Rahadi, (2010), “Manajemen Kinerja Sumber Daya”, Tunggal Mandiri Publishing: Malang, h.1

¹⁸ <https://kbbi.web.id/kinerja>

¹⁹ Wibowo, (2017), *Manajemen Kinerja*, PT. Rajagrafindo persada: Depok, h.2

memiliki tujuan strategis dalam suatu organisasi. Kinerja tidak hanya terbatas pada hasil atau manifestasi kerja semata, tetapi juga mencakup bagaimana cara kerja tersebut dilakukan. Kinerja mencakup cara kerja dan pencapaian hasil dari pekerjaan tersebut.

- 2) Dalam Buku Manajemen Kinerja yang ditulis Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat Nugroho, Nawawi (2003) ²⁰ kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil dari suatu pekerjaan, baik dalam bentuk materi maupun non-materi. Kinerja berfungsi sebagai indikator dari hasil dari pekerjaan yang telah diperoleh dalam periode waktu tertentu, dan penilaian terhadap hasil kerja tersebut diperlukan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli yang telah disebutkan sebelumnya tentang pengertian kinerja, dapat penulis simpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari rangkaian kegiatan yang dilakukan berdasarkan pengetahuan yang menghasilkan suatu yang positif.

a) Jenis-Jenis Kinerja

Menurut Mochcriono (2012) seperti yang ditemukan Faisal (2022)²¹ terdapat 3 jenis hasil kerja yang dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Kinerja Operasional, merujuk pada penggunaan berdaya guna dari semua sumber daya yang digunakan oleh perusahaan, termasuk material, teknologi, modal, dan lain-lain. Hal ini mengacu pada penggunaan optimal sumber daya untuk meraih keuntungan atau memmanifestasikan visi dan misi perusahaan.
- 2) Kinerja Administratif, mengacu pada layanan administrasi, termasuk struktur administrasi yang menyusun hubungan atau ikatan antara wewenang dan tanggung jawab individu yang memegang jabatan.

²⁰ Akhmad Fauzi, Rusdi Hidayat Nugroho, (2020), *Manajemen Kinerja*, Airlangga University Press: Surabaya, h.3-4

²¹ Faisal Amin, 2022, *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembatalan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau*, Fakultas dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta, h.21

3) Kinerja Strategik, mengacu pada strategi kinerja dalam perusahaan, yang melibatkan pemilihan kesesuaian lingkungan kerja agar dapat mencapai tujuan visi dan misi perusahaan.

b) Faktor yang dapat berpengaruh terhadap Kinerja

Menurut Renata (2009)²² dalam Fajri, dkk (2016) terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu:

1) Faktor internal, meliputi kualitas kerja, ilmu pengetahuan, motivasi kerja, penampilan, inisiatif dalam bekerja, serta kepuasan kerja

2) Faktor eksternal, meliputi fasilitas kerja, dan sikap organisasi

Menurut Tiffin dan Mc. Cormick seperti yang dikutip dalam Akhmad & Rusdi (2020)²³ ditemukan dua variabel yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1) Variabel individual, yang mencakup karakteristik individu seperti sikap, motivasi, minat, sifat fisik, usia dan jenis kelamin, pengalaman dan pendidikan,

2) Variabel situasional, yang ditemukan dua faktor:

(a) Faktor pekerjaan dan fisik, termasuk metode dalam bekerja, suhu udara dan ventilasi udara, penataan ruang dan lingkungan kerja yang meliputi pencahayaan

(b) Faktor sosial, meliputi aturan dan karakteristik organisasi, sistem penggajian, pelatihan dan pengawasan, serta lingkungan sosial di tempat kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa faktor yang mempunyai pengaruh besar pada kinerja seseorang adalah kualitas kerja, motivasi, inisiatif dalam bekerja, kepuasan kerja, penampilan saat bekerja, fasilitas serta sikap organisasi. Adapun hal

²² Fajri, S., Yuliana, Hijriyantomi, S., (2016). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang*. Universitas Negeri Padang, h.2

²³ Akhmad Fauzi, Rusdi Hidayat Nugroho, (2020), *Manajemen Kinerja*, Airlangga University Press: Surabaya, h. 89

yang menentukan kualitas kinerja adalah motivasi, ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap individu sebagai pegawai.

Evaluasi kinerja didasarkan pada indikator yang dijadikan pedoman oleh suatu organisasi. Jika organisasi menganut model manajemen klasik, maka faktor-faktor seperti karakter pegawai, sikap, dan tingkah laku pegawai menjadi penting. Sebaliknya, jika organisasi mengarah pada pengembangan sumber daya manusia (SDM), maka hasil kerja, inisiatif, dan pengembangan pegawai menjadi hal yang penting. Jika organisasi menganut prinsip Good Governance, maka kedua model di atas sama pentingnya, karena organisasi harus bekerja secara profesional, bertanggung jawab terhadap janji yang diberikan kepada publik, serta memperhatikan aspek transparansi dan hal-hal lainnya.

Menurut Afandi (2018)²⁴, terdapat beberapa indikator hasil kerja yang meliputi:

- 1) Kuantitas hasil dari pekerjaan, yaitu jumlah hasil kerja yang diukur dalam bentuk angka
- 2) Kualitas hasil kerja, yaitu ukuran atau tingkat keunggulan hasil kerja yang diukur dalam bentuk angka
- 3) Efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu kemampuan menyelesaikan tugas dengan bijaksana dan hemat biaya
- 4) Disiplin kerja, yaitu kepatuhan terhadap aturan yang berlaku
- 5) Inisiatif, yaitu kemampuan untuk mengambil keputusan dan melaksanakan tugas dengan benar
- 6) Ketelitian, yaitu kemampuan untuk melakukan penyesuaian yang tepat dalam hasil kerja
- 7) Kepemimpinan, yaitu kemampuan untuk memberikan contoh yang baik dalam misi mencapai tujuan organisasi

²⁴ T.Hartono dan M. Siagian, 2020, “*Pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap karyawan di PT BPR Sejahtera Batam*”. Jurnal Imniah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT), Volume 7 No. 1, E-ISSN: 2621-2331, h. 224

- 8) Kejujuran, yaitu kemampuan untuk bersikap atau berperilaku dengan kebenaran dan ketidakberpihakan dalam segala tindakan dan komunikasi
- 9) Kreativitas, yaitu kemampuan untuk menghasilkan buah pikiran atau ide baru dalam pekerjaan

2. Pembimbing Bersertifikat

Pembimbing ibadah haji memiliki peran inti dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena pembimbing adalah seseorang yang menjadi petunjuk bagi jemaah haji untuk memiliki pengetahuan tentang ibadah haji. Pembimbing jemaah haji perlu memiliki pengetahuan tentang ibadah haji dan sudah mengikuti pelatihan pembimbing ibadah haji yang diadakan oleh Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umroh serta telah ditugaskan untuk membimbing jemaah haji.²⁵

Sertifikasi merupakan proses dimana pembimbing diberikan sertifikat sebagai bukti formal bahwa pembimbing telah mengikuti pelatihan sebagai penjamin mutu (*quality assurance*). Pemberian sertifikat kepada pembimbing merupakan pengakuan terhadap mereka sebagai tenaga profesional dalam bidang pembimbingan ibadah haji.²⁶

Tujuan adanya sertifikasi pembimbing menurut Abdul Choliq (2015)²⁷ yaitu:

- a. Menjadi mediator bagi Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh dalam mencapai penjaminan mutu (*quality assurance*) bagi pembimbing manasik, baik yang berada di lingkungan pemerintah maupun masyarakat umum

²⁵ Buku Pintar Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2012, Kementerian Agama RI: Jakarta

²⁶ Siti Khodijah, (2015), *Manajemen pelatihan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji pada Kanwil Kemenag DKI Jakarta*, (Skripsi S1 FDIKOM, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), h. 37

²⁷ Abdul Choliq, (2015), *Pedoman Sertifikasi Penyuluhan dan Pembimbing Manasik haji Provinsi Banten Tahun 2015*, (Serang : 20015)

- b. Meningkatkan kualitas, kreativitas dan integritas seorang pembimbing manasik agar mereka dapat mengoptimalkan potensi diri dan tugas mereka secara professional. Hal ini bertujuan untuk menciptakan calon jemaah haji yang mandiri dalam menjalankan ibadah dan perjalanan haji
- c. Menstandarisasi kompetensi pembimbing sehingga mereka dapat memberikan jaminan kualitas pelayanan yang konsisten di bidang bimbingan manasik
- d. Memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap profesionalisme pembimbing manasik dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya dalam memberikan bimbingan manasik sesuai dengan ketentuan pemerintah

Manfaat dan keunggulan dari seorang pembimbing mengikuti serifikasi menurut Abdul Choliq (2015) yakni:

- a. Menjadi dasar kualifikasi untuk pengetahuan dan tingkat penguasaan materi dalam pelaksanaan bimbingan manasik sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah
- b. Membentuk pembimbing haji yang profesional, yang memiliki kemampuan untuk mengaktualisasikan tujuan penyelenggaraan ibadah haji dengan meningkatkan pengetahuan, praktik, manasik serta kompetensi lainnya dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji
- c. Menjamin kewenangan dan kualitas dalam memberikan bimbingan manasik kepada jemaah haji Indonesia dalam mendapatkan pelayanan bimbingan manasik sesuai dengan ketentuan syariat agama islam
- d. Menjadi syarat pendirian kelompok bimbingan dan memberikan kredibilitas bagi individu maupun kelompok dalam melaksanakan tugas bimbingan manasik

Rangkaian kegiatan bimbingan manasik haji salah satunya adalah kinerja pembimbing bersertifikat. Kegiatan tersebut dilakukan oleh

pembimbing haji yang telah mengikuti pelatihan sertifikasi pembimbing, hal tersebut diharapkan dapat mencapai tujuan Kementerian Agama dalam mewujudkan jemaah haji yang mandiri serta memiliki kemampuan dan pengetahuan yang mendalam tentang manasik haji. Aktivitas kinerja pembimbing manasik haji yang bersertifikat dalam hal ini kegiatan manasik haji harus selalu dipantau, dievaluasi, dan di review. Proses pemantauan itulah nantinya dapat dilihat kualitas bimbingan manasik yang dilakukan oleh pembimbing haji tersebut. Jadi, kinerja pembimbing bersertifikat adalah hasil kerja dari serangkaian kegiatan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh pembimbing yang telah mengikuti proses sertifikasi haji.

Proses sertifikasi pembimbing haji mengatur empat standar kompetensi yang harus pembimbing haji miliki, empat kompetensi ini dijadikan acuan suksesnya pelaksanaan kegiatan sertifikasi pembimbing. Empat kompetensi tersebut yaitu :²⁸

- a) Kompetensi Pedagogik, merupakan kompetensi yang meliputi kemampuan pembimbing dalam penyampaian materi, menggunakan media, memberikan respon kepada jemaah.
- b) Kompetensi Profesional, merupakan kompetensi yang meliputi penguasaan teknologi dan media, penguasaan materi, teori dan praktik dalam proses bimbingan manasik haji dan mampu menguasai materi secara merata dan menyeluruh.
- c) Kompetensi Kepribadian, merupakan kompetensi yang mencakup karakteristik dan perilaku pada diri pembimbing seperti wibawa, sabar dan kearifan dalam membimbing jemaah
- d) Kompetensi Sosial, merupakan kompetensi yang meliputi kemampuan pembimbing dalam memahami dan mengenali

²⁸ Sarbini, A., Rahman, A., Herman, H., & Rustandi, R. (2020). *Manajemen SDM dalam optimalisasi sertifikasi pembimbing manasik ibadah haji*. H, 5-6 KTI Prodi MD, <https://digilib.uinsgd.ac.id/30716/> Diakses pada 05 Desember 2022

komposisi jemaah, memiliki sikap toleransi, serta dapat menerima kritik dan saran.

B. Bimbingan Manasik

1) Bimbingan

Secara linguistik, kata "bimbingan" berasal dari Bahasa Inggris "guidance" yang memiliki makna bantuan, pedoman, arahan, dan petunjuk.²⁹ Dalam konteks Bahasa Indonesia, istilah "bimbingan" mempunyai dua pengertian yang mendasar, yaitu:

- a) Menyuguhkan informasi, yang melibatkan penyajian pengetahuan yang bisa digunakan untuk memberikan nasihat kepada seseorang atau membuat keputusan
- b) Menuntun dan mengarahkan ke suatu cita-cita. Tujuan tersebut mungkin hanya diketahui oleh pihak yang memberikan bimbingan, namun penting bagi kedua belah pihak untuk mengetahui tujuan tersebut.³⁰

Dikutip oleh Tohari Musanmar (1984)³¹, Arthur J. Jones menjelaskan bahwa bimbingan adalah pertolongan atau bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain untuk membantu mereka dalam menentukan pilihan, menyesuaikan diri dan mencegah masalah. Sementara itu, menurut Rochman Natawidjaja (1987) dalam ketut (2008)³² bimbingan diartikan sebagai upaya terus-menerus dalam memberikan bantuan kepada individu agar mereka dapat memahami diri sendiri, mengarahkan tindakan mereka secara wajar sesuai dengan panduan dan kondisi lingkungan sekitar, serta mencapai kebahagiaan hidup dan menyalurkan kontribusi yang berarti pada masyarakat.

²⁹ John M. Elchos dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia, 1976), hlm. 258.

³⁰ Winkel. W. S. dan Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Abadi, 2004), hlm 27.

³¹ Hallen A. 2002, *Bimbingan dan Konseling dalam Islam* Jakarta: Ciputat Pres, h.5

³² Dewa Ketut Sukardi, 2008., *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di sekolah* jakarta: Rineka Cipta, h.36

Melalui bimbingan, individu dapat meraih perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial.

Bimbingan memiliki pola-pola utama sebagai berikut:

- a) Bimbingan merupakan bentuk bantuan yang memberikan dukungan dalam pengembangan pribadi individu yang sedang dibimbing
- b) Bimbingan tidak hanya ditunjukkan untuk sekumpulan orang tertentu, akan tetapi mencakup berbagai umur, latar belakang dan faktor lainnya
- c) Bimbingan diberikan oleh para ahli, yaitu orang yang mempunyai kecakapan terpilih dan telah mendapatkan pendidikan serta pelatihan yang memadai di bidang yang mereka bimbing.
- d) Bimbingan dilakukan melalui berbagai metode, interaksi, nasihat ataupun gagasan yang digunakan sebagai sarana dalam proses bimbingan.³³

Pelaksanaan bimbingan manasik haji dilakukan secara langsung di tingkat kecamatan atau kantor urusan agama (KUA) serta di tingkat kabupaten atau kota. Terdapat total 7 pertemuan di tingkat kecamatan/KUA dan 3 pertemuan di tingkat kabupaten/kota. Setiap pertemuan memiliki durasi pelajaran sebanyak 5 jam pelajaran (jpl) yang dibagi menjadi 45 menit untuk setiap sesi tatap muka.³⁴

2) Manasik

Menurut definisi yang diberikan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, manasik adalah serangkaian ibadah yang dimulai dengan tahap ihram, yang terdiri dari kewajiban (wajib), kewajiban yang lebih

³³ Kartini Kartono, *Bimbingan dan Dasar-Dasar Pelaksanaannya*, (Jakarta: CV Rajawali, 1985), hal 9-10

³⁴ Anasom, Hasyim Hasanah, 2021, *Guiding Manasik Haji-Sertifikasi Pembimbing Profesional*, Fatawa Publishing: Semarang, h.33

utama (fardhu), dan tindakan sunah.³⁵ Manasik haji adalah panduan atau penjelasan mengenai cara melaksanakan haji dan instruksi terkait aspek-aspek yang terkait dengan haji. Manasik haji menggunakan bantuan sarana seperti miniatur Ka'bah dan biasanya dilakukan beberapa bulan sebelum keberangkatan menuju Tanah Suci.³⁶

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) manasik merujuk pada semua hal yang terkait dengan serangkaian ibadah haji, seperti thawaf, sa'i, dan wukuf. Selain itu, manasik juga dapat merujuk kepada contoh atau gambaran pelaksanaan kegiatan ibadah haji berpadanan dengan rukun-rukun haji.³⁷ Kemudian menurut Dede Imamdudin (2011)³⁸ dalam buku *Mengenal Haji* dijelaskan bahwa manasik mengacu pada prosedur pelaksanaan ibadah haji. Istilah manasik adalah bentuk global dari kata manasik yang mengandung makna tindakan dan simbol dalam ibadah haji.

Berdasarkan definisi yang disebutkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa bimbingan manasik adalah usaha untuk memberikan petunjuk, arahan, dan panduan tentang proses perjalanan haji, tata cara pelaksanaan manasik haji, adat dan budaya di Arab Saudi, serta nilai-nilai akhlakul karimah. Hal ini bertujuan agar para jemaah dapat menjalankan ibadah haji dengan benar, tertib, aman, dan nyaman sesuai dengan tuntunan syariat Islam.

a) Pembagian Manasik Haji

Bimbingan manasik haji dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

(1) Sebelum haji

³⁵ Mohamad Hidayat, Sayuda Patria. (2014). *Ensiklopedi haji dan umrah / KH. Mohamad Hidayat ; editor, Sayuda Patria*. Jakarta : Zikrul Hakim, hlm 20

³⁶ <https://www.duniapengertian.com/2015/09/pengertian-dan-manfaat-manasik-haji.html>
Diakses pada 31 Mei 2023

³⁷ Manasik. (def. 1)(n.d). dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Diakses melalui <http://kbbi.web.id/manasik> pada 4 November 2022

³⁸ Dede Imamdudin. 2011, *Mengenal haji*. (Jakarta: PT Mitra Aksara Panaitan, h.18

Bimbingan yang dilaksanakan sebelum keberangkatan menuju Tanah Arab, bertujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada calon jemaah mengenai tata cara beribadah haji saat berada di Arab Saudi nantinya.

(2) Selama haji berlangsung

Bimbingan ini dilaksanakan ketika jemaah berada di Tanah Haram. Para pembimbing akan mengiringi dan memberikan arahan kepada jemaah agar mereka dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan prosedur yang sudah diajarkan pada saat bimbingan manasik sebelumnya di Tanah Air

(3) Setelah haji

Bimbingan ini dilaksanakan setelah selesainya pelaksanaan ibadah haji dengan tujuan untuk menanamkan keberkahan ibadah haji yang telah dilakukan oleh jemaah. Bimbingan ini membantu jemaah dalam mempertahankan dan mempraktikkan nilai haji dalam kehidupan sehari-hari mereka setelah kembali dari Tanah Haram.

b) Tujuan dan Fungsi Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik menurut Latif Hasan (2003)³⁹ mempunyai fungsi dan tujuan, antara lain:

- (1) Memberikan pemahaman kepada semua calon jemaah haji tentang informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji, petunjuk perjalanan, dan panduan kesehatan. Hal ini bertujuan agar mereka dapat memahami dan mengamalkannya dengan baik saat menjalankan ibadah haji.
- (2) Membuat semua calon jemaah haji menjadi mandiri dalam melaksanakan ibadah haji, baik itu dalam kegiatan individu, kelompok kecil, maupun dalam rombongan. Tujuan ini adalah

³⁹ Alatif Hanan dan Nidjam Achmad. 2003. *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikrul Hakim, cet ke-2, h.17

agar mereka dapat menjalankan ibadah haji dengan kemampuan sendiri tanpa bergantung sepenuhnya pada bimbingan dan pendamping.

- (3) Mempersiapkan semua calon jemaah haji secara fisik dan mental untuk menjalankan ibadah haji. Hal ini termasuk persiapan fisik yang memadai dan kesiapan mental yang diperlukan untuk menghadapi tantangan dan tuntutan selama pelaksanaan ibadah haji

Manasik haji bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan membiasakan diri dalam melaksanakan ibadah haji yang memerlukan kekuatan fisik. Selama praktik manasik haji, juga dilakukan pelafalan doa-doa dengan maksud untuk memperlancar pengucapan doa saat berada di Tanah Suci dan memperkuat persiapan dalam menjalankan ibadah haji.⁴⁰

c) Manfaat Bimbingan Manasik Haji

Menurut Ali Hasan (2001)⁴¹ dalam buku tuntunan haji, manfaat bimbingan manasik haji adalah:

- (1) Memberi gambaran mengenai keadaan yang akan dihadapi selama pelaksanaan ibadah haji. Hal ini penting karena kondisi dan lingkungan selama melaksanakan ibadah haji berbeda dengan kehidupan sehari-hari. Bimbingan manasik menyalurkan pemahaman tentang situasi yang akan dihadapi sehingga calon jemaah haji dapat lebih siap menghadapinya
- (2) Meningkatkan wawasan calon jemaah haji mengenai makna ibadah haji dan rangkaian seputar kegiatan selama beribadah haji. Bimbingan manasik memberikan penjelasan tentang makna dan tujuan dari setiap ritual haji serta tata cara

⁴⁰ Abdul Sattar, dkk., 2021, *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Calon Jemaah Haji Kota Semarang*, Semarang: Fatawa Publishing, h.130

⁴¹ Ali Hasan, 2001, *Tuntunan Haji*, Jakarta: PT. Raji Grafindo Persada, h. 35

pelaksanaannya. Hal ini membantu calon jemaah haji untuk lebih memahami dan menghayati arti sebenarnya dari ibadah haji

- (3) Meningkatkan keyakinan jemaah sebelum memulai pelaksanaan ibadah haji. Dengan mendapatkan bimbingan manasik, calon jemaah haji dapat merasa lebih percaya diri dan yakin dalam menjalankan setiap aspek ibadah haji. Mereka akan merasa lebih siap secara mental dan emosional, sehingga dapat menghadapi pelaksanaan ibadah haji dengan lebih tenang dan fokus.

d) Unsur Bimbingan Manasik Haji

Unsur-unsur bimbingan manasik haji mencakup komponen-komponen yang ada dalam setiap kegiatan bimbingan manasik haji. Berikut adalah parafrase dari setiap unsur tersebut:

(1) Pembimbing

Seorang pembimbing dalam peran sebagai narasumber memiliki tugas untuk memberikan arahan, petunjuk, dan bimbingan kepada individu yang sedang dibimbing. Sebagai pembimbing haji, mereka diharuskan memenuhi standar kualifikasi sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 146 tahun 2019, Bagian IV, Pasal 5, yang isinya:

- (a) Berpendidikan minimal S1/Pesantren
- (b) Memahami fiqih haji
- (c) Pernah pergi haji
- (d) Memiliki kemampuan *leadership*
- (e) Berakhlakul karimah
- (f) Lulus sertifikasi pembimbing haji

(2) Calon Jemaah Haji

Calon Jemaah haji merupakan fokus atau target dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji (objek). Jemaah haji

didefinisikan sebagai WNI yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.⁴²

(3) Materi

Agar mencapai tujuan bimbingan yang telah ditetapkan oleh lembaga, materi bimbingan bagi jemaah haji mencakup hal-hal berikut:

- (a) Tata cara pelaksanaan haji umroh
- (b) Tata cara pelaksanaan solat dalam perjalanan
- (c) Tata cara solat arbain dan ziarah
- (d) Proses perjalanan haji gelombang I
- (e) Proses perjalanan haji gelombang II
- (f) Pemeliharaan kesehatan haji sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama melaksanakan ibadah haji
- (g) Keselamatan di Tanah Air dan Arab Saudi
- (h) Keselamatan selama dalam penerbangan

(4) Metode

Metode merupakan langkah atau pendekatan yang dilakukan oleh subjek agar proses bimbingan manasik haji dapat berjalan dan mencapai hasil yang diinginkan. Penggunaan metode dalam bimbingan merupakan faktor penting, karena penggunaan metode yang kurang tepat dapat menghambat pencapaian tujuan yang diharapkan. Penggunaan metode yang tepat dalam penyampaian materi juga penting agar dapat dipahami dengan baik oleh calon jemaah, dengan suasana yang menyenangkan, nyaman, dan tidak membuat jemaah merasa bosan atau jenuh.

(5) Media

⁴² Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji*, Jakarta: Kementerian Kesehatan Sekretariat Jenderal Pusat Kesehatan Haji, 2019. h.9

Media dalam konteks bimbingan manasik haji, merujuk pada berbagai sarana atau perangkat yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari narasumber kepada jemaah sebagai komunikan. Media ini berperan sebagai perantara yang memfasilitasi transfer pengetahuan dan komunikasi antara narasumber dan jemaah dalam bimbingan manasik haji.

(6) Tujuan

Tujuan adalah sasaran atau penjelasan mengenai visi, misi, atau hasil yang ingin dicapai. Dalam konteks bimbingan manasik haji, tujuannya adalah agar jemaah haji dapat memahami aspek-aspek yang terkait dengan haji dan mampu mengaplikasikan manasik haji dengan baik dan benar. Harapannya adalah agar jemaah mampu melaksanakan rangkaian ibadah haji di Tanah Suci secara independen, tidak bergantung pada orang lain, dan dapat mencapai keinginannya untuk menjadi haji yang mabrur.

(7) Pengaruh

Pengaruh atau dampak dari pelaksanaan layanan bimbingan manasik haji adalah bahwa jemaah akan mempunyai persepsi yang baik terhadap materi yang diajarkan selama proses manasik haji sebelum keberangkatan ke Arab Saudi. Mereka akan mampu mengamalkan materi tersebut dengan baik dan benar dalam pelaksanaan ibadah haji.

Bimbingan manasik haji melambangkan salah satu layanan yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umroh untuk membantu individu lainnya.⁴³ Menurut Fitzsimmons dalam buku "Reformasi

⁴³ Abdul Rozaq, dkk, *Peer Guiding Implementasi Model Kemandirian dan ketangguhan Jamaah Haji*, Semarang: Fatawa Publishing, 2022. h.70

Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya" karya Poltak Sinambela, terdapat lima indikator pelayanan yang meliputi:

- (a) *Tangible*, yang meliputi peralatan, aparatur, fasilitas fisik, dan komunikasi yang tersedia.
- (b) *Reliable*, yang melibatkan kemampuan bidang pelayanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan.
- (c) *Responsiveness*, yang menunjukkan keinginan petugas untuk mengakomodasi konsumen dan memiliki tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- (d) *Assurance*, yang melibatkan adanya moral dan etika dalam memberikan pelayanan, serta kemauan untuk memahami kebutuhan masyarakat.
- (e) *Empathy*, yang melibatkan kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat

Dalam konteks bimbingan manasik haji, penerapan indikator-indikator ini penting untuk memastikan bahwa layanan bimbingan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan individu yang akan melakukan ibadah haji.

Hipotesis

Hipotesis ialah suatu anggapan atau dugaan yang bersifat temporer mengenai masalah pada penelitian yang belum terbukti keasliannya hingga hasil penelitian dapat membuktikannya.⁴⁴ Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H₀ : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kinerja pembimbing yang memiliki sertifikasi dengan layanan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas pada tahun 2022.

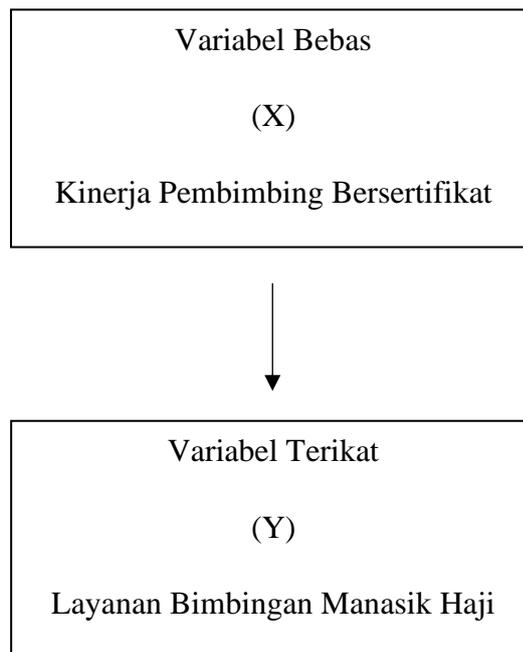
⁴⁴ Hardani, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, h. 329

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pembimbing yang memiliki sertifikasi dengan layanan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas pada tahun 2022.

Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merujuk pada urutan berpikir dan penalaran logis yang diaplikasikan untuk menjelaskan hubungan antara variabel yang akan diteliti.⁴⁵ Kerangka berfikir merupakan suatu model abstrak yang menggambarkan hubungan antara skema dengan berbagai unsur yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang signifikan. Kerangka berfikir ini mencerminkan suatu konsep pemikiran yang mengilustrasikan hubungan antara variabel yang saling terkait satu dengan yang lain.⁴⁶ Adapun Kerangka berpikir pada penelitian ini adalah:

Tabel 2. 1 Kerangka Berfikir



⁴⁵ Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, h.60

⁴⁶ Hardani, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, h. 321

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam studi ini adalah deskriptif kuantitatif⁴⁷ yang secara umum menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang ada dan bertujuan untuk menggambarkan subjek dan objek penelitian sesuai fakta yang ada. Penelitian ini memakai metode survei untuk mengakumulasi data dan masuk dalam penelitian penjelasan (explanatory research). Metode ini melibatkan pengumpulan data primer dengan berkomunikasi langsung antara peneliti dan responden. Penelitian ini dilakukan pada jemaah haji tahun 2022 dan pembimbing manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas untuk mengetahui pengaruh kinerja pembimbing bersertifikat terhadap bimbingan manasik haji di Kabupaten Banyumas.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional merujuk pada penafsiran variabel yang dinyatakan berdasarkan ciri-ciri yang dapat diobservasi dari variabel tersebut.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kinerja Pembimbing Bersertifikat (X)	Hasil kerja dari rangkaian kegiatan layanan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh pemandu yang telah mengikuti kegiatan sertifikasi haji	1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Efisiensi 4. Disiplin kerja 5. Inisiatif 6. Ketelitian 7. Kepemimpinan 8. Kejujuran

⁴⁷ Ulber Silalahi, 2015, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama, h.115

		9. Kreativitas
Layanan Bimbingan Manasik Haji (Y)	Kegiatan atau tindakan yang diberikan oleh petugas dari pembimbing manasik kepada jemaah haji guna memenuhi kebutuhan jemaah	1. <i>Tangible</i> (wujud nyata) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Assurance</i> (asuransi) 4. <i>Reliable</i> (kehandalan) 5. <i>Empathy</i> (empati)

C. Instrumen Penelitian

Instrument atau alat penelitian digunakan untuk memproses, menganalisis, dan menyajikan data secara terstruktur dan obyektif dengan misi untuk menguji hipotesis atau memecahkan masalah.⁴⁸

Tabel 3. 2 *Blueprint* Variabel Kinerja Pembimbing Bersertifikat

No.	Dimensi	Indikator	Butir Item	Jumlah
1.	Kuantitas Kerja	Jumlah materi manasik haji	1 Butir	1 Butir
2.	Kualitas Kerja	Bertanggung Jawab	1 Butir	4 Butir
		Pelayanan yang baik	1 Butir	
		Profesional	1 Butir	
		Berkompeten dibidangnya	1 Butir	
3.	Efisiensi	Cepat	1 Butir	2 Butir
		Cekatan	1 Butir	
4.	Disiplin	Tepat Waktu	3 Butir	3 Butir

⁴⁸ Nasution, H. F. (2016). *Instrumen penelitian dan urgensinya dalam penelitian kuantitatif*. Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman, 4(1), hlm 64.

5.	Kepemimpinan	Tegas	1 Butir	3 Butir
		Bijaksana	2 Butir	
6.	Kejujuran	Terbuka	1 Butir	1 Butir
7.	Ketelitian	Review materi	2 Butir	3 Butir
		Penyampaian materi dengan runtut	1 Butir	
8.	Inisiatif	Penggunaan alat peraga	2 Butir	2 Butir
9.	Kreativitas	Trik penyampaian materi	1 Butir	1 Butir
Jumlah				20 Butir

Tabel 3. 3 *Blueprint* Variabel Layanan Bimbingan Manasik Haji

No.	Dimensi	Indikator	Butir Item	Jumlah
1.	Berwujud (Tangible)	Informasi yang akurat	1 Butir	4 Butir
		Penampilan	1 Butir	
		Fasilitas	2 Butir	
2.	Daya Tanggap (Responsiveness)	Cepat tanggap	1 Butir	4 Butir
		Komunikasi	3 Butir	
3.	Keandalan (Reliable)	Kenyamanan	1 Butir	3 Butir
		Perlakuan adil	1 Butir	
		Solutif	1 Butir	
4.	Jaminan (Assurance)	Kebutuhan terpenuhi	1 Butir	2 Butir
		Pelayanan maksimal	1 Butir	
5.	Empati (Empathy)	Perhatian	2 Butir	2 Butir
Jumlah				15 Butir

D. Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang digunakan, yakni data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan kontan oleh peneliti dari sumber utamanya.⁴⁹ yang mana didapatkan dengan kuesioner yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh

⁴⁹ Syofian Siregar, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana, h.16

sebagai pendukung dari sumber data utama. Data ini dapat berupa dokumen seperti buku, catatan, atau file yang tersusun secara terstruktur⁵⁰ yang mana data sekunder dipenelitian ini didapat dari data-data jemaah haji dan pembimbing jemaah haji di Kabupaten Banyumas. Sumber data diperoleh dari Jemaah haji dan pembimbing haji di Kabupaten Banyumas dan Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam konteks ini, populasi dapat ditafsirkan sebagai total jumlah unsur yang akan menjadi objek penelitian. Populasi ini dapat berupa entitas, individu, kelompok individu, komunitas, organisasi, objek, peristiwa, atau laporan di mana sampel akan dikumpulkan untuk penelitian. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 508 jemaah haji yang telah menempuh dan menyelesaikan kegiatan manasik haji di Kabupaten Banyumas pada tahun 2022, serta 81 pembimbing yang telah memiliki sertifikasi.

2. Sampel

Sampel merupakan komponen dari populasi yang mewakili dalam penelitian. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah jemaah haji di Kabupaten Banyumas tahun 2022 dan pembimbing manasik haji di Kabupaten Banyumas. Rumus untuk menentukan banyaknya sampel jemaah haji yang akan digunakan pada penelitian ini dihitung memakai rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

⁵⁰ Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, h.137

e^2 = Error atau Tingkat Kesalahan yang diyakini

Sampel dari jemaah haji di Kabupaten Banyumas:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{508}{1+508(0,1)^2}$$

$$n = \frac{508}{6,08}$$

$$n = 83,5526316$$

$$n = 84$$

Dari perhitungan di atas, peneliti membutuhkan sampel sebanyak 84 jemaah, ditambahkan peluang *drop out* 10%, yaitu $10\% + 84 = 92,4$, maka jumlah sampel yang diperlukan adalah 92,4 sampel serta dibulatkan menjadi 92. Sampel penelitian diambil melalui teknik kuota. Teknik *Quota Sampling* merupakan pengambilan sampel secara menetapkan sejumlah anggota sampel secara jatah atau *quantum*.

Untuk memilih sampel pembimbing jemaah haji, digunakan Teknik yang dinamakan *Purposive Sampling*. Teknik ini memungkinkan pengambilan sampel beralaskan pertimbangan tertentu berdasarkan karakteristik yang sudah didapati sebelumnya. Kriteria yang digunakan untuk menyeleksi sampel adalah pembimbing yang telah memiliki sertifikasi, berdomisili di Kecamatan Ajibarang, dan telah menjadi pembimbing manasik baik di Indonesia maupun di Arab Saudi, atau hanya di Indonesia saja.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Fred N. Kerlinger (2000)⁵¹ dalam buku *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* mengemukakan bahwa Wawancara merupakan interaksi antarindividu yang dapat dilakukan

⁵¹ Saat Sulaiman, Sitti Mania. 2020. *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula Edisi Revisi*. (Sulawesi Selatan: Pustaka Almada). h.85

melalui pertemuan langsung atau menggunakan media komunikasi guna mengumpulkan informasi. Dalam penelitian ini, proses wawancara dilaksanakan secara langsung dengan pembimbing haji untuk memperoleh data dan informasi yang relevan. Wawancara dilakukan sesuai dengan ketentuan dan syarat yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Angket (Kuisisioner)

Kuesioner adalah metode pengalokasian data yang melibatkan penyampaian daftar pertanyaan kepada responden, dengan tujuan mendapatkan respon atau jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan. Pada penelitian ini, kuesioner yang digunakan untuk jamaah haji adalah kuesioner tertutup, di mana jawaban yang tersedia telah ditentukan dan responden hanya dapat memilih dari pilihan yang telah disediakan. Skala Likert digunakan untuk menentukan bobot nilai pada setiap pertanyaan yang berkaitan dengan sikap responden terhadap objek yang diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3. 4 Nilai Skala Likert

No.	Pernyataan	Skor	Skala
1.	Sangat setuju	5	Likert
2.	Setuju	4	Likert
3.	Netral	3	Likert
4.	Tidak Setuju	2	Likert
5.	Sangat tidak setuju	1	Likert

G. Validitas dan Realibilitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu metode yang digunakan untuk memverifikasi keakuratan pengukuran skala yang telah disyaratkan oleh variabel-variabel yang digunakan dalam menetapkan hubungan

antara kejadian atau fenomena yang diamati.⁵² Validitas suatu penelitian dapat dikonfirmasi jika instrumen atau alat yang digunakan untuk mengalokasikan data dianggap valid. Penilaian validitas dilakukan menggunakan metode korelasi *Pearson Product Moment* dan didukung oleh perangkat lunak IBM SPSS *Statistic for Windows*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi dan akurasi instrumen dalam penelitian. Jika instrumen reliabel, penelitian akan menghasilkan hasil yang serupa ketika pengujian dilakukan secara berulang.⁵³ Pada penelitian ini, reliabilitas diuji dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*, yang digunakan untuk menentukan tingkat keandalan instrumen. Suatu item instrumen dianggap reliabel jika memperoleh nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$.⁵⁴

H. Teknik Analisa Data

Penerapan metode kuantitatif dalam penelitian ini memiliki misi untuk mengukur sejauh mana pengaruh yang ada kinerja pembimbing bersertifikat terhadap bimbingan jamaah haji di Kabupaten Banyumas pada tahun 2022 dengan menggunakan skala likert.

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dipakai untuk mengevaluasi apakah pendistribusian data dari setiap variabel terikat (layanan bimbingan jemaah haji) dan variabel bebas (kinerja pembimbing bersertifikat) mengikuti pola distribusi normal. Pada penelitian ini, teknik pengukuran normalitas yang dipakai adalah teknik One-Sample Kolmogorov-Smirnov dalam perangkat lunak SPSS.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

⁵² Hardani, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, h.393

⁵³ Hardani, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, h.393

⁵⁴ Imam Ghozali, 2003, *Aplikasi Analisis Multivarians dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP, h.41

Regresi linier sederhana digunakan sebagai metode untuk mengevaluasi apakah terdapat pengaruh dari variabel bebas (kinerja pembimbing bersertifikat) terhadap variabel terikat (layanan bimbingan jamaah haji), serta untuk menguji keberhubungan relevansi antara kedua variabel tersebut.⁵⁵ Adapun rumus regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Layanan bimbingan jamaah haji

a = Harga Y bila X = 0 (Harga Konstan)

b = Angka arah atau koefisiensi regresi, yang menunjukkan peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen

X = Variabel bebas (Kinerja Pembimbing Bersertifikat)

⁵⁵ Sugiyono, 2012, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, h.336

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah pembimbing bersertifikat dan jamaah haji tahun 2022 di Kabupaten Banyumas.

Terdapat 81 pembimbing bersertifikat di Kabupaten Banyumas, akan tetapi peneliti hanya mengambil beberapa pembimbing bersertifikat yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Pembimbing sudah bersertifikat
2. Membimbing manasik haji di Indonesia
3. Membimbing manasik di Indonesia dan di Arab Saudi
4. Berdomisili di Kecamatan Ajibarang

Dari hasil metode *purposive sampling*, terdapat 4 pembimbing jamaah haji yang sudah bersertifikat di Kecamatan Ajibarang. Pembimbing bersertifikat akan di wawancara mengenai pelayanan bimbingan kepada jamaah haji. Berikut adalah daftar sampel yang digunakan oleh peneliti:

Tabel 4. 1 Pembimbing Haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas

No	Nama	Unit Kerja	No Sertifikat
1	H. Afifuddin Idrus, M.Pd.I	KBIHU Al Arofah	DJ.VII/1/HJ.01/4648/2015
2	H. Abdul Chamid, S.Pd.I	KBIHU Al Arofah	B-03112/DJ.II.1/HJ.01/3/2020
3	H. Syamsudin Zenal	KBIHU Al Arofah	B-10019/DJ.II/HJ.01/06/2019
4	H. Amirudin, S.H.I	KBIHU Al Wardah	B- 31.003/DJ.II/HJ.01.1/12/2019

Di Kabupaten Banyumas terdapat 508 jamaah haji yang berangkat menuju Baitulloh. Dari hasil menggunakan metode *quota sampling*, banyaknya sampel jamaah haji diukur menggunakan rumus slovin dengan tingkat kekeliruan 10%, sehingga terdapat 92 jamaah haji untuk mewakili 508 jamaah haji di Kabupaten

Banyumas tahun 2022. Adapun sampel jemaah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Jamaah Haji di Kabupaten Banyumas

No	Nama	L/P	KBIH	Alamat
1.	Lukman Budhitama	L	AL WARDAH	Desa Sokaraja Lor
2.	Muhammad Ikhwanudin	L	MUHAMADIYAH	Pancasan
3.	Diana Catur Setyasari	P	AL WARDAH	Purwokerto Timur
4.	Abdul Kodir	L	AL AROFAT	Banjaranyar
5.	Endang Suwarti	P	AL WARDAH	Karangrau, Sokaraja
6.	Siti Khafsoh	P	AL AROFAT	Pageraji
7.	Mujiburrohman	L	AL AROFAT	Cilongok
8.	Tri Muktini	P	MUHAMADIYAH	Purwanegara, Sumampir
9.	Sari Laela	P	MUHAMADIYAH	Kober
10.	Puji Lestari	P	AL WARDAH	Karangmangu
11.	Suyati	P	AL AROFAT	Cilongok
12.	Sudiran	L	AL AROFAT	Cilongok
13.	Sudarto	L	AL WARDAH	Baturaden
14.	Naryanto	L	AL WARDAH	Wiradadi, Sokaraja
15.	Lubab Habiburrohman	L	AL WARDAH	Karang Nangka, Kedung Banteng
16.	Alfi Laela	P	AL AROFAT	Pageraji
17.	Euis Yulia	P	AL WARDAH	Sokaraja
18.	Sri Arum Purwaningsih	P	AL WARDAH	Kalibagor
19.	Tri Rahayuningsih	P	AL WARDAH	Baturaden

20.	Shinta Ahdiani Zulfa	P	AL WARDAH	Kebasen
21.	Sulistiyowati	P	MUHAMADIYAH	Pekuncen
22.	Edi Sudarmawan	L	AL AROFAT	Sumpiuh
23.	Siti Asiyah	P	AL WARDAH	Ajibarang Wetan
24.	Muslimah	P	AL WARDAH	Ajibarang Wetan
25.	Sugeng Wibowo	L	AL WARDAH	Sumpiuh
26.	Dwi Hartini	P	AL WARDAH	Karang Bawang
27.	Suradi	L	AL AROFAT	Ajibarang Kulon
28.	Sumarso	L	AL WARDAH	Kebasen
29.	Darsono	L	AL WARDAH	Cilongok
30.	Siti Jaenab	P	AL WARDAH	Kebasen
31.	Supani	L	AL WARDAH	Purwokerto Barat
32.	Endang Yuwanatri	P	AL AROFAT	Pernasidi
33.	Sri Murniati	P	AL WARDAH	Sumbang
34.	Maslaah	P	AL AROFAT	Pancasan
35.	Umi Khuraeroh	P	AL AROFAT	Banjaranyar
36.	Ruharti	P	AL AROFAT	Panusupan
37.	M Nur Hidayat	L	AL WARDAH	Kebasen
38.	Kholidin	L	AL AROFAT	Kembaran
39.	Supapti	P	AL AROFAT	Karanggintung
40.	Wendri	P	AL AROFAT	Ajibarang Wetan
41.	Windiarsih	P	AL AROFAT	Kracak
42.	Ajat Ari Sujari	L	MUHAMADIYAH	Darmakeradenan
43.	Abdul Kodir	L	AL AROFAT	Banjaranyar
44.	Susilo Budi Darmawan	L	MUHAMADIYAH	Baturaden
45.	Ganjar Ajeng Prabayani	L	AL AROFAT	Purwosari
46.	Mustaqimatin	L	AL AROFAT	Sumbang

47.	Zahrotun Ningamah	P	AL AROFAT	Gunung Lurah
48.	Eka Juniastuti	P	AL AROFAT	Sokaraja
49.	Ety Widi Indriani	P	AL AROFAT	Arcawinangun
50.	Toro Dwijoseno	L	AL AROFAT	Sumampir
51.	Khanifiyah	P	AL AROFAT	Sumampir
52.	Suwondo	L	AL AROFAT	Tanjung
53.	Umar Tarnadi	L	MUHAMADIYAH	Gumelar
54.	Warsito	L	AL AROFAT	Sumbang
55.	Siti Khomsiyah	P	AL AROFAT	Tambaksogra
56.	Sri Haryani	P	AL AROFAT	Baturaden
57.	Anika Rusdiana	P	AL AROFAT	Pasir Kidul
58.	Pujiati	P	AL WARDAH	Dukuhwaluh
59.	Endang Rusmiyati	P	AL WARDAH	Dukuhwaluh
60.	Lasminah	P	AL WARDAH	Kemranjen
61.	Khairunnisa	P	AL WARDAH	Sokaraja
62.	Hari Prasetio	L	AL WARDAH	Sokaraja
63.	Ery Kusnanto	L	AL WARDAH	Purwokerto Barat
64.	Sarwoko Raharjo	L	MUHAMADIYAH	Bancar Kembar
65.	Ani Irawati	P	AL WARDAH	Purwikerto Barat
66.	Sri Wuryaningsih	P	MUHAMADIYAH	Bancar Kembar
67.	Muslih	L	AL WARDAH	Ajibarang
68.	Ngafif	L	AL AROFAT	Teluk
69.	Siti Aisyul Khudriyah	P	AL AROFAT	Teluk
70.	Tjahyo Heri	L	AL AROFAT	Teluk
71.	Akhnaf Naufal Afif	L	AL AROFAT	Teluk
72.	Royyan Audia Afif	L	AL AROFAT	Teluk
73.	Sri Kunarti	P	AL AROFAT	Teluk

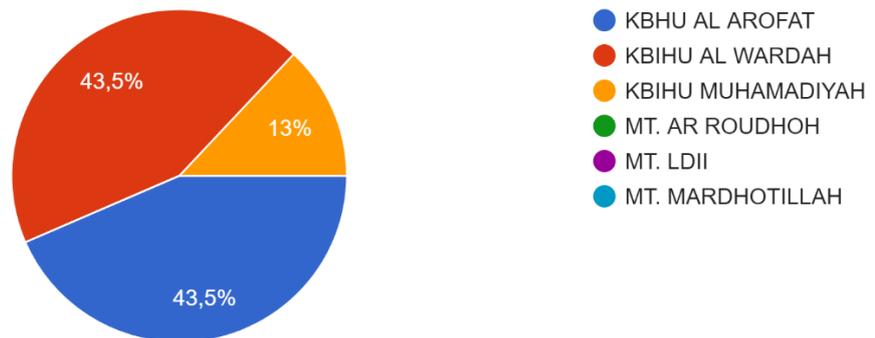
74.	Esi Nugianti	P	AL AROFAT	Wangon
75.	Kuwat Sugiarto	L	AL AROFAT	Wangon
76.	Muji Astuti	P	AL WARDAH	Ajibarang Kulon
77.	Amin Yuhdi	L	AL AROFAT	Pasir Kidul
78.	Nurul Qomariyah	P	AL AROFAT	Pasir Kidul
79.	Heni Herawati	P	AL AROFAT	Pasir Kidul
80.	Choirotul Khasanah	P	AL WARDAH	Karangbawang
81.	Lukman Adi Nugroho	L	MUHAMADIYAH	Darmakeradenan
82.	Suharyati	P	AL AROFAT	Ajibarang Wetan
83.	Sudjono	L	AL WARDAH	Ajibarang Wetan
84.	Sri Sudiningtjah	P	MUHAMADIYAH	Ajibarang Wetan
85.	Alizar Isna	L	AL WARDAH	Purwokerto Barat
86.	Nisa Arifa	P	AL WARDAH	Purwokerto Barat
87.	Aulia Fauziah Aldi	P	AL WARDAH	Purwokerto Barat
88.	Rahmini Hadi	P	AL WARDAH	Purwokerto Barat
89.	Edi Setyo Pranoto	L	AL WARDAH	Karang Klesem
90.	Nani Setyowati	P	AL WARDAH	Pekuncen
91.	Yuliatuningsih	P	AL WARDAH	Pekuncen
92.	Putri Pramesti	P	AL WARDAH	Bancarkembar

Terdapat 92 responden jamaah haji di Kabupaten Banyumas, dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 1 Diagram Presentase responden berdasarkan asal KBIHU

Asal KBHU

92 jawaban



Tabel 4. 3 Asal KBIHU responden

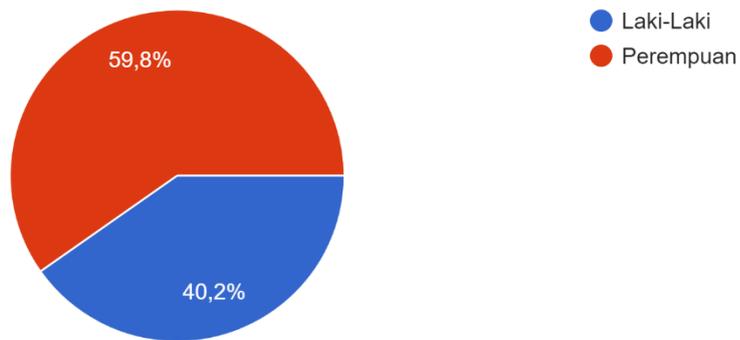
No	Asal KBIHU	Jumlah
1.	KBIHU Al-Arofah	40
2.	KBIHU Al-Wardah	40
3.	KBIHU Muhammadiyah	12
4.	MT. Ar-Roudhoh	0
5.	MT. LDII	0
6.	MT. Mardhotillah	0
Total		92

Berdasarkan diagram diatas, terdapat 3 KBIHU dan 3 Majelis ta'lim di Kabupaten Banyumas. Namun, hanya KBIHU yang memberangkatkan jamaah ke Baitulloh pada tahun 2022. KBIHU Al-Arofah memiliki frekuensi sama dengan KBIHU Al-Wardah, yaitu 43,5% atau sama dengan 40 jamaah. Sedangkan sisanya yaitu 13% atau 12 orang yang berasal dari KBIHU Muhamadiyah.

Gambar 4. 2 Diagram presentase jenis kelamin pada responden

Jenis Kelamin

92 jawaban



Tabel 4. 4 Jenis kelamin responden

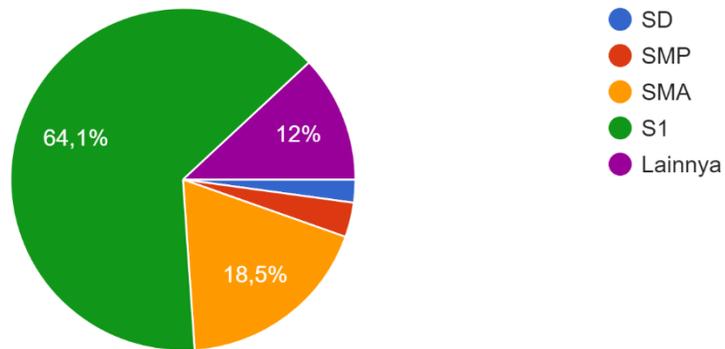
No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	37
2.	Perempuan	55
Total		92

Persebaran jenis kelamin pada diagram diatas menunjukkan jemaah perempuan lebih banyak mengisi kuesioner dibandingkan laki-laki, dengan presentase 59,8% atau sama dengan 55 jemaah perempuan, dan 37% atau sama dengan 37 jemaah laki-laki.

Gambar 4. 3 Diagram presentase pendidikan terakhir responden

Pendidikan Terakhir

92 jawaban



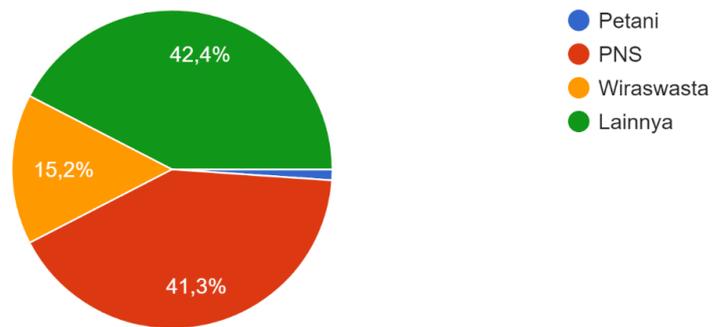
Tabel 4. 5 Pendidikan terakhir responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1.	SD	3
2.	SMP	3
3.	SMA	17
4.	S1	58
5.	Lainnya	11
Total		92

Berdasar pada persebaran responden, dari 92 sampel yang mengisi, terdapat 3 jamaah yang berpendidikan hingga SD, 3 lainnya berpendidikan hingga SMP, 17 berpendidikan hingga SMA, 58 berpendidikan sarjana dan sisanya memilih lainnya.

Gambar 4. 4 Diagram presentase pekerjaan responden

Pekerjaan
92 jawaban



Tabel 4. 6 Pekerjaan responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	Petani	1
2.	PNS	38
3.	Wiraswasta	14
4.	Lainnya	39
Total		92

Berdasarkan diagram dan table diatas, terdapat 1 orang yang bergiat sebagai petani, 38 orang yang bergiat sebagai PNS, 14 orang bergiat sebagai wiraswasta, dan sisanya memilih lainnya.

BAB V
PAPARAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Kuisisioner Jamaah Haji

1. Uji Validitas

Variabel X

Tabel 5. 1 Hasil uji validitas variabel X

No. Item Pertanyaan	Koefisien Validitas	Keterangan
1	$0,724 \geq 0,207$	Valid
2	$0,725 \geq 0,207$	Valid
3	$0,738 \geq 0,207$	Valid
4	$0,657 \geq 0,207$	Valid
5	$0,587 \geq 0,207$	Valid
6	$0,672 \geq 0,207$	Valid
7	$0,556 \geq 0,207$	Valid
8	$0,554 \geq 0,207$	Valid
9	$0,662 \geq 0,207$	Valid
10	$0,570 \geq 0,207$	Valid
11	$0,591 \geq 0,207$	Valid
12	$0,550 \geq 0,207$	Valid
13	$0,730 \geq 0,207$	Valid
14	$0,711 \geq 0,207$	Valid

15	$0,731 \geq 0,207$	Valid
16	$0,735 \geq 0,207$	Valid
17	$0,633 \geq 0,207$	Valid
18	$0,475 \geq 0,207$	Valid
19	$0,731 \geq 0,207$	Valid
20	$0,696 \geq 0,207$	Valid

Tabel diatas menjelaskan bahwa seluruh butir pertanyaan 1 hingga 20 pada variabel kinerja adalah valid. Kriteria untuk pengambilan keputusan pada penelitian ini yakni jika nilai rhitung (koefisien korelasi) lebih besar (>) dari nilai rtabel (nilai kritis yang terkait dengan tingkat signifikansi yang ditentukan, misalnya 0,207), maka pernyataan dianggap valid dan H0 (hipotesis nol) ditolak. Namun kebalikannya, jika nilai rhitung lebih kecil (<) dari rtabel, maka pernyataan tersebut tidak valid dan H0 diterima.

Variabel Y

Tabel 5. 2 Hasil uji validitas variabel Y

No. Item pertanyaan	Korfisien Validitas	Keterangan
1	$0,564 \geq 0,207$	Valid
2	$0,378 \geq 0,207$	Valid
3	$0,377 \geq 0,207$	Valid
4	$0,163 \leq 0,207$	Tidak Valid
5	$0,454 \geq 0,207$	Valid
6	$0,335 \geq 0,207$	Valid

7	$0,405 \geq 0,207$	Valid
8	$0,575 \geq 0,207$	Valid
9	$0,613 \geq 0,207$	Valid
10	$0,612 \geq 0,207$	Valid
11	$0,610 \geq 0,207$	Valid
12	$0,410 \geq 0,207$	Valid
13	$0,316 \geq 0,207$	Valid
14	$0,385 \geq 0,207$	Valid
15	$0,451 \geq 0,207$	Valid
16	$0,604 \geq 0,207$	Valid

Table diatas menunjukkan 15 butir pertanyaan dinilai valid, dan satu pertanyaan yang tidak valid pada variable pelayanan. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika rhitung lebih besar ($>$) dari rtabel sejumlah 0,207 maka pernyataan valid dan H0 ditolak, dan jika rhitung lebih kecil ($>$) dari rtabel, maka pernyataan tersebut dinilai tidak valid dan H0 diterima.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 5. 3 Hasil uji reliabilitas variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,927	20

Tabel diatas menetapkan bahwa hasil analisis uji reliabilitas variable kerja (X) menggunakan keofisien reliabilitas (*Alpha Cornbach*) adalah sebesar 0,927 dari 20 item pertanyaan. Nilai tersebut dapat dikatakan reliabel karena nilai *Alpha Cronbach* lebih dari ($>$) 0,6.

Tabel 5. 4 Hasil uji reliabilitas variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,732	15

Tabel diatas menetapkan bahwa hasil analisis uji reliabilitas variable pelayanan (Y) menggunakan *Alpha Cornbach* adalah sebesar 0,732 dari 15 item pertanyaan. Nilai tersebut dapat dikatakan reliabel karena nilai *Alpha Cornbach* lebih dari (>) 0,6.

3. Uji Normalitas

Variable penelitian akan diuji menggunakan teknik *One-Sample Kolmogorov Smirnov test* melalui aplikasi software SPSS 25. Uji prasyarat ini bertujuan untuk menunjukkan apakah distribusi pada setiap variable bernilai normal atau tidak. Aturan yang berlaku adalah jika hasil menunjukkan nilai signifikasi $Asymp > 0,05$, maka dapat disimpulkan distribusi data bersifat normal, namun jika hasil menunjukkan nilai signifikasi $Asymp < 0,05$, maka dapat disimpulkan distribusi data bersifat tidak normal. Hasil dari uji Normalitas dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 5. 5 Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			92
Normal Parameters ^{a,b}		Mean	,0000000
		Std. Deviation	2,23104528
Most Differences	Extreme	Absolute	,085
		Positive	,044
		Negative	-,085
Test Statistic			,085

Asymp. Sig. (2-tailed)	,095 ^c
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	

Berdasarkan tabel yang disajikan sebelumnya, ditemukan bahwa nilai Asymp adalah 0,095, yang mana lebih dari (>) nilai signifikansi yang ditetapkan (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki distribusi yang memenuhi syarat normalitas, dan persyaratan untuk melakukan model regresi terpenuhi.

4. Uji Regresi Linier Sederhana

Teknik ini dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel bebas (kinerja pembimbing bersertifikat) terhadap variabel terikat (layanan bimbingan manasik haji) menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Berikut adalah hasil dari uji regresi linier sederhana:

Tabel 5. 6 Hasil uji regresi linier sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	45,030	2,588		17,402	,000
Kinerja	,334	,028	,782	11,908	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Data tabel yang disajikan menunjukkan hasil output koefisien yang mencantumkan nilai konstan (a) sebesar 45,030 dan koefisien regresi (b) sebesar 0,334, rumus regresi linear sederhana dapat ditulis dengan:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 45,030 + 0,334X$$

Dari fungsi regresi linear sederhana diatas dapat dianalisis sebagai berikut:

- 1) Nilai konstan (a) adalah 45,030 pada angka yang tidak diubah. Ini berarti bahwa ketika variabel kinerja (X) tidak ada, nilai pelayanan (Y) secara konsisten adalah 45,030.

- 2) Koefisien variabel X (kinerja) adalah 0,334, yang menunjukkan pengaruh positif variabel X (kinerja) terhadap pelayanan jamaah. Ini berarti bahwa jika kinerja pembimbing bersertifikat meningkat, pelayanan jamaah juga cenderung meningkat.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. 7 Hasil uji koefisien determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,782 ^a	,612	,607		2,243

a. Predictors: (Constant), Kinerja

Tabel dari Model Summary menunjukkan bahwa nilai hubungan/korelasi (R) adalah 0,782. Dari hasil itu, diperoleh R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,612, yang menunjukkan bahwa variabel bebas (kinerja) memiliki pengaruh sebesar 61,2% terhadap variabel terikat (pelayanan).

Uji Simultan (F-test)

Tabel 5. 8 Hasil uji simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	713,694	1	713,694	141,807	,000 ^b
Residual	452,958	90	5,033		
Total	1166,652	91			

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kinerja

Berdasarkan hasil output tabel diatas, diketahui bahwa nilai F-hitung adalah 141,807 dengan tingkat signifikansi senilai 0,000 terlihat lebih kecil (<) dari 0,05. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa perhitungan model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel pelayanan

berdasarkan variabel kinerja. Dengan kata lain, ditemukan pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja (X) terhadap variabel pelayanan (Y).

B. Hasil Wawancara Pembimbing

1. H. Afifuddin Idrus, M.Pd.I

Bapak Afifuddin Idrus adalah seorang pembimbing ibadah haji dari KBIHU Al-Arofah, dan seorang pembimbing di salah satu travel umroh bernama MWR tour (multazam wisata rohani tour). Beliau berumur 51 tahun dan telah menyelesaikan Pendidikan formal hingga S2. Pekerjaan beliau kerjakan adalah menjadi Kasi Bimas Islam di Kabupaten Banyumas. Beliau menjadi seorang pembimbing bersertifikat sejak tahun 2015 di Kanwil kemenag Provinsi Jawa Tengah, namun sebelum menjadi pembimbing yang bersertifikat, beliau sudah menjadi pembimbing non sertifikat sejak tahun 2013 dibimbing oleh pembimbing senior di lingkungannya. Beliau juga merupakan salah satu Tim Pemandu Ibadah Haji (TPIH) pada tahun 2017. Kompetensi yang beliau miliki antarlain adalah bisa berbahasa Arab, mempunyai pengalaman nyata di lapangan (Makkah dan Madinah), sudah berhaji, mengetahui kaidah-kaidah haji dan umroh. Menurut penuturan beliau pada Kamis tanggal 16 Maret 2022 di Rumah Bapak Afif di Desa Pandansari, Kecamatan Ajiabarang, tantangan menjadi seorang pembimbing sangat besar, salah satunya seorang pembimbing dituntut untuk memberikan gambaran atau pemahaman kepada calon jamaah haji tentang berhaji itu sendiri, yang mana para calon jamaah itu belum pernah melakukan hal tersebut sebelumnya. Hal tersebut menjadi tantangan karena memastikan calon jamaah haji paham dan tidak lupa merupakan hal yang cukup sulit, mengingat calon jamaah haji adalah orang-orang yang sudah berlanjut usia dan pasti ada yang sudah pikun.

Model bimbingan yang diberikan Bapak Afif ini “sersan” serius tapi santai, dengan kata lain jamaah boleh mengkritik, memberikan saran, bertanya, berpendapat saat sesi manasik berlangsung. Beliau sebagai pembimbing selalu mereview materi di awal pertemuan, prosesnya pada prolog, beliau menyampaikan materi yang sudah pernah disampaikan pada pertemuan sebelumnya pertahap dan perbagian, lalu kemudian dilanjutkan

dengan penyampaian materi berikutnya. Jika di tengah materi, suasana mulai membosankan, beliau membangun suasana agar calon jamaah tidak bosan dengan cara melemparkan jokes-jokes yang membuat calon jamaah haji tertawa, bercerita pengalaman pribadi, memutar video-video saat beliau di Tanah Suci karena kebetulan beliau suka merekam video untuk di masukan ke Youtube, dan lain sebagainya sesuai kondisi. Saat ada calon jamaah haji KBIHU tidak mengikuti manasik haji karena sakit, akan diadakan anjangsana ke rumah jamaah yang bersangkutan, hal itu otomatis dan seharusnya, karena untuk memastikan kondisi calon jamaah tersebut. Anjangsana tersebut biasanya dilakukan oleh perwakilan, bisa dari pembimbing, calon jamaah haji lain, maupun pengurus KBIHU.⁵⁶

2. KH. Abdul Chamid, S.Pd.I

Dikenal di lingkungannya bernama Abdul Chamid Rusdy⁵⁷, yang berasal dari nama Bapak beliau yang bernama Rusdy. Kyai Abdul Chamid adalah seorang pembimbing ibadah haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas sejak tahun 2004, namun mulai menjadi pembimbing bersertifikat sejak tahun 2020. Saat ini beliau berumur 72 tahun, pendidikan terakhir beliau adalah S1 Pendidikan Agama Islam. Sebagai pensiunan Guru dan Pengawas di Kecamatan Ajibarang, beliau dikenal di lingkungannya merupakan tokoh masyarakat yang rendah hati dan ramah. Beliau berasal dari KBIHU Al Arofah, dan pernah menduduki jabatan sebagai pimpinan dari KBIHU tersebut. Saat ini beliau juga menjadi pengurus DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas di bagian program pembinaan dan peningkatan sumber daya, dan menjadi mubaligh.

Kompetensi yang dimiliki beliau untuk menjadi seorang pembimbing adalah fasih berbahasa Arab, dan paham tentang rukun, syarat, dan wajib haji

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Afifuddin Idrus, 16 Maret 2023. Pada pukul 19.30 WIB, di rumah

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Chamid, 30 April 2023. Pada pukul 09.48 WIB, di SMK Ma'arif NU 02 Ajibarang

dan memiliki hak istimewa jika beliau berbicara selalu didengarkan. Model bimbingan yang diberikan adalah santai. Beliau menjelaskan bahwa bimbingan kepada jamaah harus santai agar para jamaah paham dan tidak lupa, karena mengingat para jamaah kebanyakan adalah lansia. Setelah mengikuti sertifikasi pembimbing manasik haji, beliau mengatakan bahwa pandangan-pandangan dari generasi muda banyak menambah wawasan beliau tentang trik untuk membimbing. Karena kerendahan hati beliau, beliau juga mengatakan bahwa beliau masih di tahap belajar.

Bentuk bimbingan yang beliau berikan ke calon jamaah haji cenderung santai, karena menurut beliau, calon jamaah haji akan paham dan mendengarkan ketika nada bicara tetap santai dan tidak dinaikan. Lalu untuk membangun suasana manasik agar tidak membosankan, beliau akan memberikan guyonan guyonan santai, atau mencari suasana yang baru, misalnya dengan praktik di luar ruangan. Tak lupa juga, beliau selalu mereview materi yang sudah di pelajari, agar calon jamaah haji mengingat kembali apa yang sudah dipelajari. Di KBIHU Al-Arofah, jika ada calon jamaah yang tidak mengikuti manasik haji, akan di adakan kunjungan ke rumah yang bersangkutan dengan perwakilan.

3. H. Syamsudin Zenal

Bapak Syamsudin Zenal⁵⁸ merupakan pembimbing sejak 2008, namun menjadi pembimbing bersertifikat pada tahun 2019. Beliau berasal dari KBIHU Al-Arofah. Selain menjadi pembimbing, di usia 65 tahun ini, beliau juga merupakan pengusaha sate sukses di Kecamatan Ajibarang. Pendidikan terakhir beliau adalah SMA, namun beliau memiliki ijazah pondok pesantren. Awal mula beliau menjadi seorang pembimbing adalah karena beliau orang yang aktif saat acara-acara KBIHU, akhirnya beliau mulai ikut serta membantu pembimbing-pembimbing senior, lalu perlahan mulai menjadi pembimbing manasik haji. Kompetensi yang beliau miliki adalah sama

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Syamsudin Zenal, 19 Maret 2023. Pada pukul 8.00 WIB, di Masjid Baiturrohmat 3 Ajibarang

dengan pembimbing yang lain yaitu paham Bahasa Arab dan public speaking yang bagus. Tantangan selama beliau menjadi pembimbing manasik haji adalah membuat jamaah paham dengan apa yang dijelaskan, dan focus terhadap materi.

Model bimbingan yang beliau lakukan kepada jamaah adalah menyenangkan, karena dengan jamaah merasa senang, akan menjadi pemahaman kepada jamaah. Beliau sering menggunakan video-video *youtube* maupun video pribadi untuk pembelajaran kepada jamaah. Karena menurut beliau, menonton adalah hal yang menyenangkan. Sebelum memulai materi manasiknya, Bapak Syamsudin Zenal selalu mereview materi manasik yang telah diajarkan sebelumnya sebagai pemanasan, lalu diakhir pertemuan, beliau melakukan lagi review materi yang telah diajarkan hari tersebut. Teknik tersebut beliau lakukan sudah sejak pertama menjadi pembimbing, karena menurut beliau, teknik itu penting untuk mengasah memori otak.

4. H. Amirudin, S.H.I

Bapak Amirudin⁵⁹ adalah seorang pembimbing dari KBIHU Al-Wardah. Beliau adalah pensiunan Kasi PHU di Kabupaten Banyumas. Di umur 62, beliau sekarang menjabat sebagai Ketua DPD FK Kabupaten Banyumas, menjadi pengurus di KBIHU Al Wardah, Sekertaris di IPHI Kabupaten Banyumas, dan organisasi masyarakat lainnya. Pendidikan terakhir yang Bapak Amirudin tekuni adalah S1. Menjadi pembimbing yang bersertifikat sejak tahun 2019. Kompetensi yang beliau miliki untuk menjadi pembimbing professional adalah bisa berbahasa arab, sudah berhaji, paham tentang haji dan umroh, bisa beradaptasi dengan lingkungan. Tantangan yang beliau alami selama menjadi seorang pembimbing ibadah haji terutama pada jamaah adalah kurangnya fokus jamaah pada saat manasik haji sehingga pada saat ibadah di tanah suci sering lupa, sehingga harus sering diingatkan dan untuk jamaah yang sepuh pastinya memerlukan perhatian lebih, jika di tanah suci hilang, atau kelelahan, atau sandalnya hilang, dan lain sebagainya sebagai

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Amirudin, 4 Mei 2023. Pada pukul 19.10 WIB, di rumah

pembimbing harus siap dan sigap mengatasi masalah dengan adanya jamaah seperti yang disebutkan.

Menurut penuturan Bapak Amirudin pada tanggal 4 Mei di Rumahnya, sertifikasi memberikan gambaran baru dan teknik baru, karena pada sertifikasi diberikan pelatihan, materi, dan pemikiran-pemikiran orang banyak, hal itu memberikan banyak pengalaman dan pengetahuan baru yang akan memudahkan bimbingan kepada jamaah nantinya. Model bimbingan yang dipakai beliau adalah ceria dan menyenangkan, caranya dengan melibatkan calon jamaah haji dalam proses manasik tersebut. Contohnya dengan mengadakan diskusi, menonton video, dan ice breaking lainnya. Kegiatan dengan melibatkan calon jamaah haji ini cukup efektif untuk menjadikan jamaah tetap fokus menjalani kegiatan manasik. Beliau juga mengatakan bahwa pada KBIHU Al Wardah selalu mengadakan review materi, untuk tekniknya tergantung pembimbing yang memberikan materi. Beliau juga mengatakan jika di KBIHU Al Wardah akan mengadakan anjangsana bila ada calon jamaah yang sakit, seperti halnya di KBIHU Al Arofah.

C. Pembahasan

Setelah menganalisis hasil penelitian, dapat dilihat adanya pengaruh yang simultan antara kinerja pembimbing bersertifikat dengan layanan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas. Hal ini diverifikasi dengan hasil F hitung pada uji hipotesis = 141,807 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 kurang dari ($<$) 0,05. Nilai $R Square$ sebesar 0,612 yang memuat pengertian bahwa adanya pengaruh variable bebas (kinerja) terhadap variable terikat (pelayanan) adalah sebesar 61,2%

Selain itu, berdasarkan pada hasil uji regresi linier sederhana, maka dihasilkan nilai t -hitung sebesar 17,402 yang lebih besar dari nilai t -tabel 1,66196, dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_0 (hipotesis nol) ditolak dan H_1 (hipotesis alternatif) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kinerja

pembimbing bersertifikat secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas. Hal ini sangat didasarkan pada seorang pembimbing yang berperan penting terhadap proses perkembangan jamaah haji dan proses penyelenggaraan ibadah haji dimulai sejak masih berada di Tanah Air hingga kembali ke Tanah Air.

Berdasarkan temuan penelitian, faktor yang memiliki pengaruh signifikan adalah keberadaan infocus/proyektor yang disediakan selama manasik. Hal ini menjadikan calon jamaah haji merasa sangat terbantu. Selain itu, pembimbing juga terbukti dapat memahami keluhan para calon jamaah haji dan memberikan solusi yang pas terhadap keluhan yang mereka alami. Faktor tersebut menunjukkan bahwa peran pembimbing bersertifikat memberikan pengaruh besar terhadap bimbingan manasik haji yang diberikan kepada calon jamaah haji. Berdasarkan paparan dari pembimbing pada hasil wawancara di atas, bahwa pembimbing dalam membimbing calon jamaah haji mengalami banyak kendala dan tantangan, maka dari itu, seorang pembimbing harus solutif. Hal ini sejalan dengan pernyataan Hasyim (2018) dalam penelitian yang diselenggarakan oleh Anasom, dkk (2021) menjelaskan bahwa pembimbing memiliki peran penting dalam memastikan difusi inovasi pesan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan pemecahan masalah secara partisipatif. Hal ini memungkinkan adanya variasi ide dan gagasan yang dapat dikembangkan dan ditangani dengan baik. Dengan demikian, pembimbing mampu mengatasi keluhan-keluhan yang dialami oleh calon jamaah haji, memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada mereka.

Pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai pelayanan yang mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan, memberikan kepuasan, serta menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Menurut Kasmir (2005) dalam penelitian yang dilakukan oleh Helmalia (2022)⁶⁰, berikut adalah

⁶⁰ Helmalia Putri, (2022), *Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau*, (Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim, Riau) h.17-19

gambaran dari pelayanan yang berkualitas bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas dalam melayani jemaah:

1. Tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang baik

Dengan tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang baik untuk mendukung kegiatan jemaah, merupakan bentuk pelayanan prima yang diberikan untuk jemaah agar merasa puas, nyaman, dan aman. Seperti tersedianya proyektor, tersedianya ruangan tunggu untuk jemaah yang nyaman, toilet yang bersih, ruangan bimbingan yang bersih dan rapi tentu akan membuat jemaah merasa betah dan dihargai.

2. Tersedianya petugas atau karyawan yang baik

Petugas atau karyawan yang mampu melayani dengan sepenuh hati akan memberikan kenyamanan terhadap jemaah. Terlebih jika petugas berpenampilan rapi, sopan, menarik, ramah, tanggap terhadap kebutuhan jemaah

3. Pelayanan yang tepat dan cepat

Mampu memenuhi kebutuhan jemaah dengan cepat dan tanggap sesuai standar pelayanan yang ditentukan perusahaan.

4. Tanggung jawab pada setiap jemaah

Petugas dan karyawan selayaknya dapat bertanggung jawab atas pelayanan yang dibutuhkan oleh jemaah dari awal hingga akhir dan bertekad untuk memberikan pelayanan terarah sehingga jemaah merasa puas.

5. Kemampuan berkomunikasi dengan baik

Salah satu faktor yang menjadi kebahagiaan jemaah adalah petugas atau karyawan yang mampu berkomunikasi dengan cakap, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami.

6. Profesionalisme

Petugas haji diharuskan mempunyai kemampuan yang baik/profesional dalam melayani jemaah agar dapat mempercepat proses pelayanan dengan waktu yang ditentukan dan mempunyai pengetahuan luas mengenai haji maupun seputar haji.

7. Mampu membangun kepercayaan jemaah

Memberikan pelayanan yang memuaskan dan membuat jemaah merasa puas, sehingga jemaah akan kembali dan menyarankan pelayanan tersebut kepada orang lain.

Pelayanan yang berkualitas dan konsisten dapat dicapai melalui pemahaman yang mengakar tentang pokok dari pelayanan dan standar pelayanan yang berlaku. Berikut adalah pokok pelayanan yang perlu dipahami oleh setiap karyawan atau petugas di setiap instansi:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi: Memastikan penampilan yang rapi dan profesional sesuai dengan kebijakan dan standar yang berlaku.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan mudah tersenyum: Menunjukkan kepercayaan diri, bersikap ramah, dan mudah tersenyum dalam berinteraksi dengan pelanggan.
- c. Menyapa dengan 3S (salam, sapa, senyum): Mengedepankan salam hangat, sapaan yang ramah, dan senyuman ketika berinteraksi dengan pelanggan.
- d. Jangan menyela pembicaraan: Mendengarkan dengan seksama dan menghindari menginterupsi pembicaraan pelanggan.
- e. Sopan, hormat, tenang, serta tekun: Menunjukkan sikap sopan, tenang, menghormati, dan memberikan perhatian penuh dalam melayani pelanggan.
- f. Berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar: Menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan benar dalam berbicara dengan pelanggan.
- g. Bersemangat dalam melayani masyarakat: Menunjukkan semangat dan antusiasme dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- h. Mampu meyakinkan dan memberi kepuasan: Memberikan penjelasan yang meyakinkan dan memastikan kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan.
- i. Bila belum dapat memberikan pelayanan, beritahukan kapan akan mulai melayani: Memberitahu pelanggan jika tidak dapat langsung

memberikan pelayanan dan memberikan perkiraan waktu kapan akan dapat dilayani.

- j. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan: Jika tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan yang cukup, meminta bantuan kepada pihak yang lebih kompeten atau atasan.

Kementerian Agama telah merancang prinsip-prinsip standar pelayanan berdasarkan pada Keputusan dari Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017. Berikut adalah prinsip-prinsip tersebut: ⁶¹

- a. Sederhana: memberikan pelayanan tidak boleh bertele-tele, ikuti, laksanakan, dan ukur dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara.
- b. Partisipatif: Standar dalam pelayanan akan mengaitkan semua pihak yang terlibat untuk mencapai kesepakatan dan keselarasan dalam hasil yang diinginkan.
- c. Akuntabel: Standar pelayanan hendaklah dapat dilakukan dan dipertanggungjawabkan oleh semua pihak yang terlibat.
- d. Berkelanjutan: Standar pelayanan hendak dilakukan secara berkesinambungan, dengan adanya perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- e. Transparansi: Standar pelayanan hendaklah mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan informasi yang jelas dan terbuka tentang proses dan kriteria pelayanan.
- f. Keadilan: Standar pelayanan tidak boleh didasarkan pada status sosial masyarakat, sehingga pelayanan harus bisa dijangkau oleh seluruh elemen masyarakat tanpa diskriminasi.

Prinsip-prinsip ini memberikan arahan kepada Kementerian Agama dalam merancang dan melaksanakan standar pelayanan yang berkualitas, adil, dan transparan bagi masyarakat.

⁶¹ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 109 Tahun 2017 tentang Standar pelayanan pada Kementerian Agama” (2017) Diakses pada 8 Juli 2023

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang tertera, kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis Pengaruh Kinerja pembimbing Bersertifikat terhadap Layanan Bimbingan Manasik Haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas adalah adanya pengaruh antara pembimbing bersertifikat dan bimbingan manasik haji di Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas. Dapat di buktikan dengan perhitungan uji regresi linier sederhana yang menghasilkan pernyataan bahwa kinerja pembimbing bersertifikat berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan bimbingan manasik haji di Kec. Ajibarang, Kab. Banyumas dengan hasil presentase uji regresi linier sederhana yaitu 61,2% atau 0,612. Kemudian diperkuat dengan hasil uji F yang mendapatkan hasil signifikansi $F_{0,000} > 0,05$ maka H_0 ditolak dan memperoleh nilai thitung sebesar $17,402 > t_{tabel} 1,66196$.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, penulis menyadari bahwa kedua variabel (bebas dan terikat) dalam penelitian ini memiliki cakupan yang sempit. Maka dari itu, bagi penulis selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel lainnya yang belum ada pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abidin, Zaenal., dkk, 2020 , *Menakar Regulasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji*, Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama: Jakarta
- Affandi, Yuyun, 2021, *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*, Semarang: Fatawa Publishing
- Alatif, Hanan dan Nidjam Achmad. 2003. *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikrul Hakim, cet ke-2
- Anasom, Hasyim Hasanah, 2021, *Guiding Manasik Haji-Sertifikasi Pembimbing Profesional*, Fatawa Publishing: Semarang
- Buku Pintar Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh*, (2012:I), Kementerian Agama RI: Jakarta
- Fajri, S., Yuliana, Hijriyantomi, S., (2016). *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang*. Universitas Negeri Padang
- Fauzi, Akhmad, Rusdi Hidayat Nugroho, (2020), *Manajemen Kinerja*, Airlangga University Press: Surabaya
- Ghozali, Imam, 2003. *Aplikasi Analisis Multivarians dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Hallen A. 2002. *Bimbingan dan Konseling dalam Islam* Jakarta: Ciputat Pres,
- Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, 2020. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu
- Hidayat, Mohamad., Sayuda Patria. (2014). *Ensiklopedi haji dan umrah / KH. Mohamad Hidayat ; editor, Sayuda Patria*. Jakarta : Zikrul Hakim
- Imamdudin, Dede. *Mengenal haji*. 2011. Jakarta: PT Mitra Aksara Panaitan
- John M. Elchos dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia, 1976)
- Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji*, Jakarta: Kementerian Kesehatan Sekretariat Jenderal Pusat Kesehatan Haji, 2019.
- Ketut,. Dewa Sukardi. 2008. *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di sekolah* Jakarta: Rineka Cipta
- Kartini Kartono, *Bimbingan dan Dasar-Dasar Pelaksanaannya*, (Jakarta: CV Rajawali, 1985), hal 9-10
- Lijan, Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet. Ke-6
- Nidjam, Ahmad, Alatief Hanan, 2001. *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers* Cet.1, Jakarta: Zikrul Hakim
- Rianto, Dedi Rahadi, (2010), "*Manajemen Kinerja Sumber Daya*", Tunggal Mandiri Publishing: Malang
- Rozaq, Abdul, Hasyim Hasanah, Abdul Sattar, *Peer Guiding Implementasi Model Kemandirian dan ketangguhan Jamaah Haji*, Semarang: Fatawa Publishing, 2022.

- Saat Sulaiman, Sitti Mania. 2020. *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula Edisi Revisi*. (Sulawesi Selatan: Pustaka Almada)
- Sattar, Abdul, Ali Muradho, Hasyim Hasanah, Vina Darissurayya, 2021, *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Calon Jamaah Haji Kota Semarang*, Semarang: Fatawa Publishing
- Siregar, Syofian, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana
- Sugiyono, 2012. *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta
- Wibowo, (2017), *Manajemen Kinerja*, PT. Rajagrafindo persada: Depok
- Winkel. W. S. dan Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Abadi, 2004)

Hasil Penelitian

- Atieqoh, Siti., dkk, (2022). *Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji*. Jurnal Penelitian Agama, Vol. 23, No.1
- Amin, Faisal., 2022, *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembatalan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau*, Fakultas dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta
- Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Chamid, 30 April 2023. Pada pukul 09.48 WIB, di SMK Ma'arif NU 02 Ajibarang
- Hasil Wawancara dengan Bapak Afifuddin Idrus, 16 Maret 2023. Pada pukul 19.30 WIB, di rumah
- Hasil wawancara dengan Bapak Amirudin, 4 Mei 2023. Pada pukul 19.10 WIB, di rumah
- Hasil wawancara dengan Bapak Syamsudin Zenal, 19 Maret 2023. Pada pukul 8.00 WIB, di Masjid Baiturrohmat 3 Ajibarang
- Khodijah, Siti Nurfizri, (2015). *Manajemen pelatihan sertifikasi bagi pramuwisata haji Kanwil Kementerian Agama DKI Jakarta*. Jakarta : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah
- Nasution, H. F. (2016). *Instrumen penelitian dan urgensinya dalam penelitian kuantitatif*. Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman, 4(1)
- Putri Helmalia, (2022), *Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Masa Pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Riau*, (Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim, Riau)
- Rio, RR. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji di KBIH At-taqwa Kota Tangerang*. Skripsi Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta
- Sarbini, A., Rahman, A., Herman, H., & Rustandi, R. (2020). *Manajemen SDM dalam optimalisasi sertifikasi pembimbing manasik ibadah haji*. H, 5-6 KTI Prodi MD
- Suhandra, Emilia Putri, 2022, *Pengaruh Kinerja Pemandu Bersertifikat Terhadap Pelayanan Jemaah Haji di Kec. Lubuk Basung, Kab. Agam* (Skripsi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)

Sya'adah, E. (2017). *Efektifitas Pelatihan Sertifikasi Dalam Meningkatkan Profesionalisme Pemandu Haji Manasik di Kanwil Kemenag Provinsi Banten Tahun 2016* (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)

T.Hartono dan M. Siagian, 2020, “Pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap karyawan di PT BPR Sejahtera Batam”. *Jurnal Inniah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, Volume 7 No. 1, E-ISSN: 2621-2331

Wulandari, R. (2021). *Pentingnya Sertifikasi Haji bagi Kualitas Pemandu Haji*. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9 (1)

Website

<https://dki.kemenag.go.id/produk-hukum/keputusan-menteri-agama-kma>

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 109 Tahun 2017 tentang Standar pelayanan pada Kementerian Agama” (2017) Diakses pada 8 Juli 2023

<https://fuad.uinsatu.ac.id/dir-berita/623-problematika-bimbingan-manasik-haji-oleh-dr-ahmad-nurcholis-dan-rohmat-m-pd-i>

Problematika bimbingan manasik haji oleh Dr. Ahmad Nurcholis dan Rohmat, M.Pd.I., Diakses pada 30 Juni 2023

<https://haji.kemenag.go.id/v4/kemenag-dorong-ptkin-gelar-sertifikasi-pembimbing-manasik-haji>, diakses 10-2-2023

<https://haji.kemenag.go.id/v4/node/966349>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Diakses pada 3 September 2022

<https://kbbi.web.id/kinerja>

<https://kemenag.go.id/informasi/keputusan-menteri-agama-nomor-494-tahun-2020-tentang-pembatalan-keberangkatan-jemaah-haji-pada-penyelenggaraan-ibadah-haji-tahun-1441-h-2020-m>

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, “Keputusan Menteri Agama RI Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/ 2020 M” (2020) Diakses pada 08-07-2023

Manasik. (def. 1)(n.d). dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Diakses melalui <http://kbbi.web.id/manasik> pada 4 November 2022

Lampiran I

Draft Wawancara

Wawancara pada pembimbing haji di Kecamatan Ajibarang

1. Sejak tahun berapa menjadi pembimbing?
2. Kompetensi apa yang dimiliki untuk menjadi pembimbing?
3. Bagaimana proses bimbingan yang diberikan kepada jemaah sebelum menjadi pembimbing yang bersertifikat?
4. Apa saja tantangan selama menjadi pembimbing?
5. Mengikuti sertifikasi pembimbing tahun berapa?
6. Dimana bapak/ibu mengikuti sertifikasi pembimbing haji?
7. Apakah ada perubahan teknik membimbing setelah mengikuti sertifikasi pembimbing haji?
8. Apakah teknik membimbing setelah menjadi pembimbing yang bersertifikat berhasil membuat jemaah paham?
9. Bagaimana bentuk pelayanan bimbingan yang bapak/ibu berikan kepada jemaah selama proses manasik haji?
10. Bagaimana cara bapak/ibu sebagai pembimbing membangun suasana agar jemaah tidak bosan saat diberikan materi terkait ibadah haji?
11. Apakah Bapak/Ibu sebagai pembimbing selalu me-review materi disetiap awal pertemuan?
12. Jika ada jemaah yang sakit pada saat manasik, apakah diadakan anjungsana ke rumah calon jemaah haji?

Lampiran II

Hasil Wawancara Pembimbing

A. Wawancara dengan Pembimbing 1

Hari/Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

Waktu : 19.30 WIB

Lokasi : Rumah Bapak Afif

Keterangan:

P : Penulis

A : Pembimbing 1 (H. Afifuddin Idrus, M.Pd.I)

P : Assalamu'alaikum, Pak! Saya Naila Inas Tsuroya dari UIN Walingsongo Semarang. Mohon waktu Bapak untuk saya wawancarai mengenai pembimbing haji yang sudah bersertifikat

A : Waalaikumsalam, ya silakan dimulai.

P : Pertanyaan pertama sejak kapan bapak menjadi pembimbing?

A : Saya menjadi seorang pembimbing ibadah haji dan umroh sejak tahun 2015. Dan sampai hari ini saya menjadi pembimbing umroh di salah satu biro travel MWR (Multazam Wisata Rohani), dan biro lain juga kadang-kadang mengundang untuk mengisi materi.

P : O, begitu pak. Apakah sejak tahun tersebut langsung menjadi pembimbing yang bersertifikat?

A : Tentunya belajar dulu dari 2013, mengikuti para pembimbing senior, kemudian baru saya ikut sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umroh tahun 2015.

P : Dimana pelaksanaan sertifikasi tersebut, Pak?

A : Saya mengikuti sertifikasi di Kanwil Kemenag Provinsi di Semarang, Itu 100 orang, dan Alhamdulillah saya ranking 6 dari 100 orang tersebut.

P : lalu kompetensi apa yang bapak miliki untuk menjadi pembimbing haji dan umroh?

A : yaa, jelas sudah bersertifikat, punya pengalaman nyata atau riil di lapangan yaitu Mekkah dan Madinah, mengetahui kaidah-kaidah haji dan umroh.

P : Apakah ada tantangan selama menjadi seorang pembimbing?

A : tantangannya banyak banget menjadi pembimbing, karena kita itu dituntut untuk memberikan gambaran kepada calon jamaah haji yang para calon jamaah itu belum pernah melaksanakan. Salah satu tantangannya ya memastikan para calon jamaah itu paham dan tidak lupa

P : Selanjutnya, bagaimana proses bimbingan yang bapak berikan kepada jamaah saat manasik?

A : Ooo, ya serius, ya guyon, jadi sersan, serius santai

P : Apakah Bapak selalu meriview materi di setiap pertemuan?

A : iya, tentu saja. Itu sudah otomatis. Jadi awal cerita dulu, prolog dari depan yang sudah pernah disampaikan per etape, lalu kemudian dilanjutkan pada materi berikutnya.

P : Jika saat pemberian materi manasik jamaah kelihatan mulai bosan, apa trik yang bapak berikan untuk membangunkan suasana agar jamaah tidak bosan?

A : yaa gampang, melemparkan jokes jokes yang bikin tertawa, menyetel video-video manasik, cerita pengalaman pribadi, dan lain lain sesuai kondisi.

P : Jika ada jamaah yang sakit pada saat manasik, apakah diadakan anjongsana ke rumah calon jamaah haji?

A : otomatis, jika calon jamaah tersebut mengikuti salah satu pembimbingan KBIHU, maka pasti ada anjongsana, bisa dari pembimbing, jamaah, atau pengurus KBIHU.

B. Wawancara dengan Pembimbing 2

Hari/Tanggal : Minggu, 30 April 2023

Waktu : 09.48 WIB

Lokasi : SMK Ma'arif NU 02 Ajibarang

Keterangan :

P : Penulis

B : Pembimbing 2 (Abdul Chamid, S.Pd.I)

P : Assalamu'alaikum, Pak.. Perkenalkan nama saya Naila Inas Tsuroya dari UIN Walisongo Semarang, alhamdulillah saya sedang mengerjakan skripsi yang berjudul pengaruh kinerja pembimbing bersertifikat terhadap bimbingan manasik haji di Kabupaten Ajibarang, dan bapak sebagai salah satu narasumbernya. Mohon izin mewawancarai, Pak

B : Waalaikumsalam, nggih mba monggo dimulai

P : nggih, pak. Apakah bapak seorang pembimbing haji?

B : Iya betul, mba. Saya pembimbing haji di KBIHU Al- Arofah

P : Sejak kapan Bapak menjadi seorang pembimbing?

B : Saya menjadi pembimbing ibadah haji dan umroh sudah lama, ya kurang lebih 19 tahunan.

P : Lalu kapan Bapak menjadi seorang pembimbing yang bersertifikat?

B : Kalo sertifikasi baru tahun 2020 kemarin, 3 tahun yang lalu

P : Kalo boleh tau, dimana Bapak mengikuti sertifikasinya?

B : Di sini, Purwokerto saja, yang dekat

P : Apakah ada perubahan setelah menjadi seorang pembimbing yang bersertifikat, Pak?

B : yo tentu, selain sudah dapet sertifikat, juga dapet pandangan dan trik dari yang muda muda. Itu cukup menarik untuk saya

P : Wahhh apakah triknya berhasil untuk calon jamaah haji, Pak?

B : yaa sedikit sedikit, saya juga masih belajar. Kadang masih minta bantuan yang muda misal untuk mencarikan video, seperti itu.

P : Oo begitu. Lalu bagaimanakah bentuk bimbingan yang bapak berikan untuk jama'ah? Apakah dengan bercerita, mengobrol atau tanya jawab, atau seperti apa, Pak?

B : Yaaa, beda beda. Yang penting tetap santai, kalo bisa nada bicara jangan dinaikan. Biar jamaah bisa relaks dan paham materinya. Kalo paham kan sudah pasti ingat kan. Yang tua tua jadi bisa enjoy.

P : Biasanya Bapak membangun suasana agar jamaah tidak mengantuk dan cepat bosan, dengan cara seperti apa, Pak?

B : kalo membangun suasana ya dengan guyon, terus mencari suasana belajar yang baru, begitu.

P : Apakah Bapak selalu mereview materi yang sudah pernah diajarkan, Pak?

B : Iya, Saya biasanya mereview agar jamaah mengingat Kembali apa yang dipelajari sebelumnya.

P : Apakah pernah ada jamaah yang izin tidak ikut manasik, Pak? Mungkin sakit atau yang lain gitu, Pak?

B : Ya ada saja,

P : Itu apakah diadakan anjungsana ke rumah jika yang beralasan sakit?

B : iya, biasanya ada perwakilannya.

P : Ohya, Pak. Kompetensi apa sih yang Bapak miliki sehingga menjadi seorang pembimbing?

B : Saya Alhamdulillah paham Bahasa Arab, trus ya paham tentang haji, rukun-rukun, syaratnya begitu

C. Wawancara dengan Pembimbing 3

Hari/Tanggal : Minggu, 19 Maret 2023

Waktu : 08.00 WIB

Lokasi : Masjid Baiturrohmat 3 Ajibarang

Keterangan :

P : Penulis

C : Pembimbing 3 (H. Syamsudin Zenal)

P : Assalamu'alaikum, Pak.. Saya Naila Inas Tsuruya dari UIN Walisongo, ingin mewawancarai bapak sebagai pembimbing haji di KBIHU Al Arofah

C : Iya, langsung dimulai saja mba

P : Baik, Pak. Pertanyaan pertama, sejak kapan Bapak menjadi Pembimbing Jamaah haji?

C : Sekitar 2008/2009, mba

P : Kalo sertifikasinya tahun berapa, Pak?

C : Kalo sertifikasi tahun 2019

P : Lumayan lama jaraknya ya, Pak.. Lalu ada perbedaan setelah sertifikasi atau tidak, Pak? Apakah mendapat *insight* baru?

C : Ya lumayan, mba. Banyak pemikiran-pemikiran yang baru. Karena ketemu orang-orang yang baru.

P : Pemikiran-pemikiran baru itu, apakah bisa berguna untuk jamaah nantinya, Pak?

C : Ya tentu saja, disana itu kita sharing pengalaman, kasih tips yang berguna, itu bermanfaat untuk jamaah.

P : Tantangan Bapak selama menjadi pembimbing itu apa saja sih, Pak?

C : Banyak, kalo lagi manasik ya salah satunya ya membuat jamaah paham apa yang dijelaskan. Karena kadang jamaah tuh ada yang ngobrol sendiri, ngantuk, tidur, bahkan bengong. Jadi tidak fokus saat manasik.

P : Selama menjadi pembimbing, teknik atau model bimbingan seperti apa yang bapak berikan kepada calon jamaah haji?

C : Biasanya saya itu yang penting jamaah itu seneng, kadang nonton video youtube juga untuk selingan.

P : Apakah Bapak sebagai pembimbing selalu me review materi yang sudah pernah diajarkan?

C : Ya, selalu. Saya mereview materi pertemuan sebelumnya di awal pertemuan, ya paling 8 menit untuk pemanasan, selanjutnya materi untuk hari ini, lalu di akhir biasanya saya review lagi materi yang hari ini dari awal.

P : Apakah pernah ada calon jamaah yang sakit selama manasik, Pak?

C : adaaa, tapi itu bukan penyebabnya karena manasik ya. Tapi emang penyakit sudah lama tapi sedang kambuh, atau penyakit musiman gitu

P : Nah itu apakah diadakan anjangsana ke rumah yang sakit tersebut, Pak?

C : Jika diperkenankan oleh pemilik rumah, ya kami adakan.

D. Wawancara dengan Pembimbing 4

Hari/Tanggal : Kamis, 4 Mei 2023
Waktu :19.10
Lokasi : Rumah Bapak Amirudin

Keterangan :

P : Penulis

D : Pembimbing 4 (H. Amirudin, S.H.I)

P : Assalamu'alaikum, Pak

D : Waalaikumusalam warrohmatulloh

P : Asmine Bapak Amirudin nggeh, leres?

D : Kulo asmine nggeh, Amirudin

P : Saking KBIHU nopo, Pak?

D : KBIHUne kulo nderek Al-Wardah

P : lanjutane nganggeh Bahasa Indonesia mawon nggeh, Pak

D : nggeh monggo monggo, kulo campur mawon nggeh

P : nggih, Pak. Pertanyaan pertama Bapak sejak tahun berapa menjadi seorang pembimbing bersertifikat?

D : Kulo berarti terhitung 4 tahun brati dari 2019.

P : lalu kompetensi apa yang bapak punya sehingga menjadi seorang pembimng?

D : Kalo kompetensi, pembimbing itu minimal paham Bahasa Arab, alhamdulillah sudah pernah menunaikan haji, mengetahui atau paham tentang haji dan umroh, dan saya juga punya kemampuan untuk cepat beradaptasi dengan lingkungan

P : Apakah selama Bapak menjadi seorang pembimbing mempunyai tantangan?

D : Tantangan ya banyak, terutama menghadapi jamaah yang sepuh, mereka memerlukan perhatian lebih, soalnya kadang ada jamaah hilang, kesasar gitu gitu, mbak

P : Dulu waktu Bapak mengikuti sertifikasi, tempatnya dimana, Pak?

D : Dulu saya ikut yang di IAIN Purwokerto, kebetulan deket rumah juga

P : Setelah mengikuti sertifikasi tersebut, apakah ada perubahan teknik bimbingan, Pak?

D : Kalo sebelum sertifikasi kan kita mengikuti kebiasaan yang sudah ada, ketika sudah di sertifikasi itu kan kita diberikan pelatihan, diberi materi, jadi pasti ada perubahan secara teknik

P : Lalu apakah teknik tersebut memudahkan jamaah?

D : Sejauh ini alhamdulillah memudahkan jamaah, menjadikan jamaah paham, jika tidak paham pun, kita dapat berdiskusi dan tanya jawab

P : Bentuk bimbingan yang seperti apa yang Bapak berikan selama proses manasik haji, Pak?

D : berhubung kendala yang tadi saya sebutkan itu, kan soal jamaah yang sudah sepuh, nah biasanya jamaah yang sudah sepuh itu umpama mendengar materi-materi itu gampang ngantuk, jadi saya membuat manasik seceria mungkin, jadi tidak gampang ngantuk, tidak gampang bosan, ya kurang lebih seperti itu

P : Nah membuat manasik seceria mungkin agar tidak membosankan itu seperti apa, Pak? Bisa dijelaskan

D : Biar ngga bosan ya biasanya kita melibatkan jamaah agar ikut serta, agar mereka ikut andil dalam proses manasik, jadi misal kita adakan diskusi, ice breaking, menyanyi, menonton video juga

P : okee, Selanjutnya, apakah bapak selalu mereview materi di setiap pertemuan, Pak?

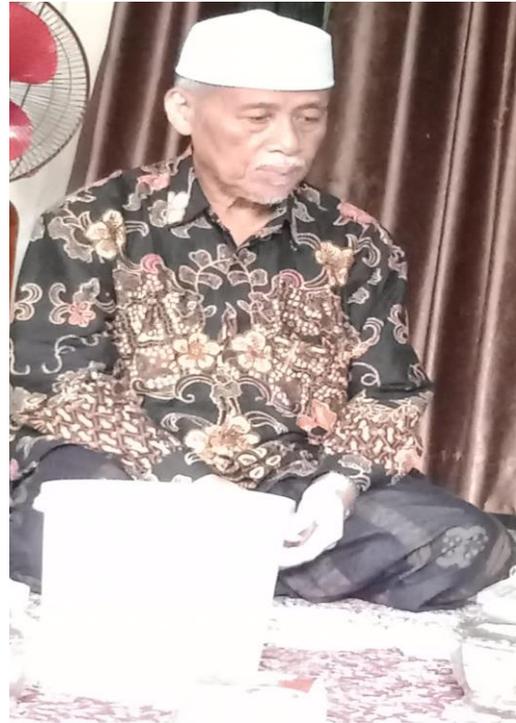
D : Ya saya selalu mereview, jadi dalam memproses reviewnya, kita menugaskan salah satu calon jamaah untuk memimpin kedepan, lalu menyampaikan materi yang telah didapatkan, dan itu bergilir satu persatu, jadi semua jamaah mendapat giliran untuk menyampaikan yang telah dipelajari. Ya review singkat saja 5 menit

P : oo begitu, Pak. Lalu ketika ada jamaah yang sakit, apakah ada anjngsana ke rumah jamaah, Pak?

D ; iya tentu, mbak. Soalnya sebagai bentuk kepedulian kita, bentuk perhatian kita kepada jamaah biasanya kita perwakilan melakukan kunjungannya.

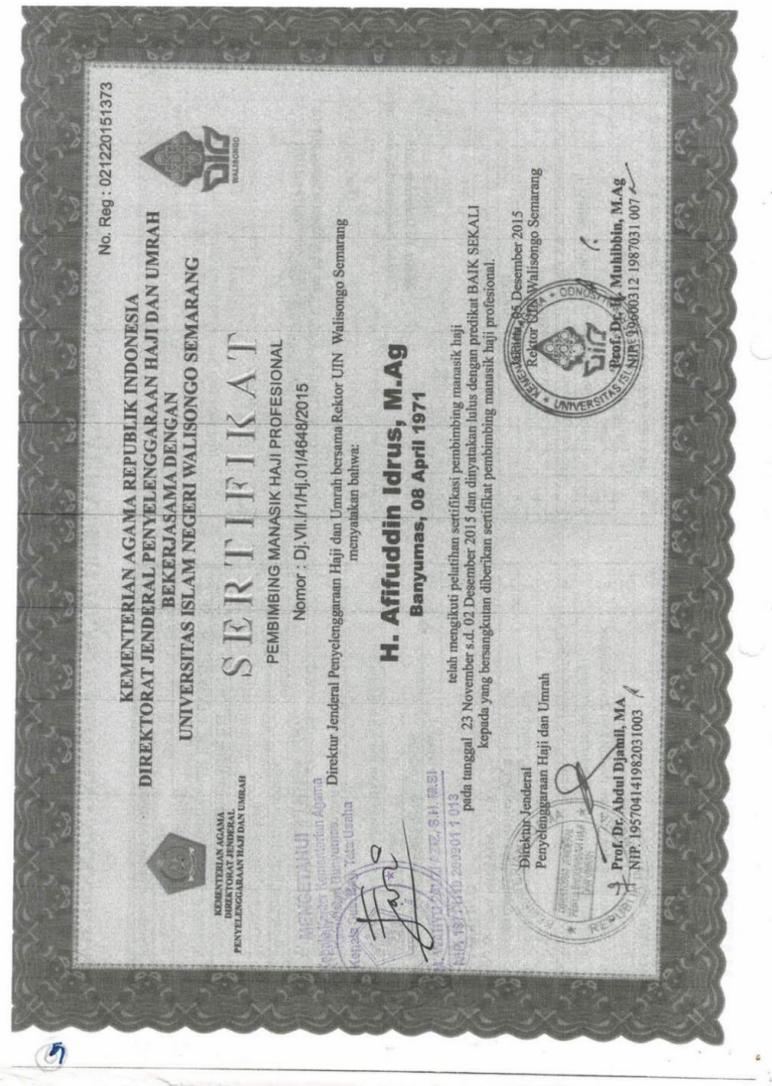
Lampiran III

Foto dengan salah satu pembimbing bersertifikat di Kec. Ajibarang, Kab. Banyumas



Lampiran IV

Contoh sertifikat pembimbing professional



Lampiran V

KUISIONER KINERA PEMBIMBING BERSERTIFIKAT

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
KUANTITAS KERJA						
1.	Jumlah jam pelajaran kegiatan manasik haji sesuai dengan waktu yang ditentukan					
KUALITAS KERJA						
2.	Bapak/Ibu melihat pembimbing bertanggungjawab terhadap tugas yang diemban					
3.	Bapak/Ibu dilayani dengan baik sesuai harapan					
4.	Pembimbing yang menyampaikan materi merupakan pembimbing yang profesional					
5.	Pembimbing haji yang menyampaikan materi benar-benar memahami materi manasik dengan baik					
EFISIENSI						
6.	Jemaah haji dilayani dengan cepat dan tidak bertele-tele					
7.	Jemaah haji dibimbing oleh pembimbing yang tegas dan cekatan					
DISIPLIN KERJA						
8.	Manasik haji dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					
9.	Pembimbing selalu datang tepat waktu					
10.	Jemaah haji masuk dan keluar ruang manasik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
KEPEMIMPINAN						
11.	Pembimbing mampu memberikan arahan yang tepat					

	dalam hal praktik ibadah manasik haji					
12.	Pembimbing bersikap tegas dalam setiap permasalahan yang ada pada saat kegiatan manasik haji					
13.	Pembimbing mampu mengambil keputusan dengan cara dan waktu yang tepat					
KEJUJURAN						
14.	Pembimbing haji menerima kritik dan saran yang jemaah berikan					
KETELITIAN						
15.	Pembimbing haji selalu me- <i>review</i> materi di awal pertemuan					
16.	Materi disampaikan secara detail dan menyeluruh kepada jemaah					
17.	Materi manasik yang disampaikan sesuai dengan urutan yang sesuai di jadwal					
INISIATIF						
18.	Jemaah haji sangat terbantu dengan adanya <i>proyektor</i> yang disediakan oleh pembimbing saat manasik haji					
19.	Jemaah haji mudah memahami materi yang disampaikan oleh pembimbing melalui video-video yang menarik					
KREATIVITAS						
20.	Pembimbing haji menyampaikan materi manasik dengan menarik					

KUESIONER LAYANAN BIMBINGAN JEMAAH HAJI

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)						
1.	Jemaah haji mendapat informasi yang akurat dan dapat dipercaya					
2.	Pembimbing berpenampilan rapi dan bersih saat manasik					
3.	Pembimbing menggunakan miniatur Ka'bah dalam praktik manasik haji					
4.	Pembimbing menggunakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan seperti kain ihrom, miniatur Ka'bah, dan Buku saku Manasik haji					
DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)						
5.	Jemaah haji dilayani dengan cepat dan tanggap					
6.	Jemaah haji mendapatkan pelayanan dengan 3S (senyum, sapa, salam)					
7.	Terjalin komunikasi yang baik antara jemaah dan pembimbing					
8.	Saran yang diberikan ditanggapi dengan baik oleh pembimbing					
KEANDALAN (<i>RELIABLE</i>)						
9.	Pembimbing haji memberikan informasi yang bapak/ibu butuhkan mengenai kegiatan manasik haji					
10.	Selama kegiatan manasik haji jemaah diperlakukan adil oleh pembimbing					
11.	Pembimbing dapat memahami keluhan jemaah dan dapat memberikan solusi atas keluhan yang dihadapi					

JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)					
12.	Pembimbing memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk dapat menjawab pertanyaan yang jemaah ajukan				
13.	Pembimbing memberikan materi sesuai jam pelajaran				
14.	Jemaah merasa pelayanan yang diberikan sudah tepat dan sesuai				
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)					
15.	Pembimbing ikut serta menjenguk jemaah haji yang sakit				
16.	Pembimbing selalu menanyakan kabar saat memasuki kelas manasik				

Lampiran VI

Kuisisioner melalui google formulir, link:

<https://forms.gle/D4EmyyDNRrhWAYhL6>

15:33 4G+ 73%

Nama Lengkap *

Your answer

Asal KBHU *

KBHU AL AROFAT

KBIHU AL WARDAH

KBIHU MUHAMADIYAH

MT. AR ROUDHOH

MT. LDII

MT. MARDHOTILLAH

Other: _____

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

SD

15:33 4G+ 73%

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

SD

SMP

SMA

S1

Lainnya

Pekerjaan *

Petani

PNS

Wiraswasta

Lainnya

Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

15:33

* Indicates required question

KUANTITAS KERJA

Kuesioner kinerja pembimbing bersertifikat

Jumlah jam pelajaran kegiatan manasik haji sesuai dengan waktu yang ditentukan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

15:33

Bapak/Ibu melihat pembimbing bertanggungjawab terhadap tugas yang diemban *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Bapak/Ibu dilayani dengan baik sesuai harapan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:34

Pembimbing yang menyampaikan materi merupakan pembimbing yang profesional *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing haji yang menyampaikan materi benar-benar memahami materi manasik dengan baik *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:34

Jemaah haji dilayani dengan cepat dan tidak bertele-tele *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Jemaah haji dibimbing oleh pembimbing yang tegas dan cekatan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:34

Manasik haji dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing selalu datang tepat waktu *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:34

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Jemaah haji masuk dan keluar ruang manasik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

15:35

EFISIENSI

Kuesioner kinerja pembimbing bersertifikat

Jemaah haji dilayani dengan cepat dan tidak berkelewat *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Jemaah haji dibimbing oleh pembimbing yang tegas dan cekatan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

15:35

DISIPLIN KERJA

Kuesioner kinerja pembimbing bersertifikat

Manasik haji dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing selalu datang tepat waktu *

Sangat Setuju

1

2

3

4

15:36 @ 72%

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Jemaah haji masuk dan keluar ruang manasik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

15:36 @ 72%

* Indicates required question

KEPEMIMPINAN

Kuesioner kinerja pembimbing bersertifikat

Pembimbing mampu memberikan arahan yang tepat dalam hal praktik ibadah manasik haji *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing bersikap tegas dalam setiap permasalahan yang ada pada saat kegiatan manasik haji *

Sangat Setuju

1

15:36 @ 72%

Pembimbing bersikap tegas dalam setiap permasalahan yang ada pada saat kegiatan manasik haji *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing mampu mengambil keputusan dengan cara dan waktu yang tepat *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:36 @ 72%

* Indicates required question

KEJUJURAN

Kuesioner kinerja pembimbing bersertifikat

Pembimbing haji menerima kritik dan saran yang jemaah berikan *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

15:36

Pembimbing haji selalu me-review materi *
di awal pertemuan

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Materi disampaikan secara detail dan
menyeluruh kepada jemaah *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:36

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Materi manasik yang disampaikan
sesuai dengan urutan yang sesuai di
jadwal *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report](#)

15:36

* Indicates required question

INISIATIF

Kuesioner kinerja pembimbing bersertifikat

Jemaah haji sangat terbantu dengan
adanya *infocus* yang disediakan oleh
pembimbing saat manasik haji *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report](#)
[Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

15:36

Draft saved

* Indicates required question

KREATIVITAS

Kuesioner kinerja pembimbing bersertifikat

Pembimbing haji menyampaikan materi *
manasik dengan menarik *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report](#)
[Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

15:36

Jemaah haji mendapat informasi yang akurat dan dapat dipercaya *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing berpenampilan rapi dan bersih saat manasik *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:37

Pembimbing menggunakan miniatur Ka'bah dalam praktik manasik haji *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing menggunakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan seperti kain ihrom, miniatur Ka'bah, dan Buku saku Manasik haji *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:37

Jemaah haji dilayani dengan cepat dan tanggap *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Jemaah haji mendapatkan pelayanan dengan 3S (senyum, sapa, salam) *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:37

Terjalin komunikasi yang baik antara jemaah dan pembimbing *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Saran yang diberikan ditanggapi dengan baik oleh pembimbing *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:37 100% 4G

Pembimbing haji memberikan informasi * yang bapak/ibu butuhkan mengenai kegiatan manasik haji

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Selama kegiatan manasik haji jemaah * diperlakukan adil oleh pembimbing

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:37 100% 4G

15:37 100% 4G

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing dapat memahami keluhan * jemaah dan dapat memberikan solusi atas keluhan yang dihadapi

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report Abuse](#) · [Terms of Service](#) · [Privacy Policy](#)

Google Forms

15:37 100% 4G

Pembimbing memiliki kemampuan dan * pengetahuan untuk dapat menjawab pertanyaan yang jemaah ajukan

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing memberikan materi sesuai * jam pelajaran

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

15:37 100% 4G

15:37 100% 4G

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Jemaah merasa pelayanan yang * diberikan sudah tepat dan sesuai

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Back Next Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created outside of your domain. [Report Abuse](#) · [Terms of Service](#) · [Privacy Policy](#)

Google Forms

Pembimbing ikut serta menjenguk jemaah haji yang sakit *

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Pembimbing selalu menanyakan kabar saat memasuki kelas manasik

Sangat Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

Clear selection

Lampiran VII

Hasil Kuisisioner Jamaah Haji 2022

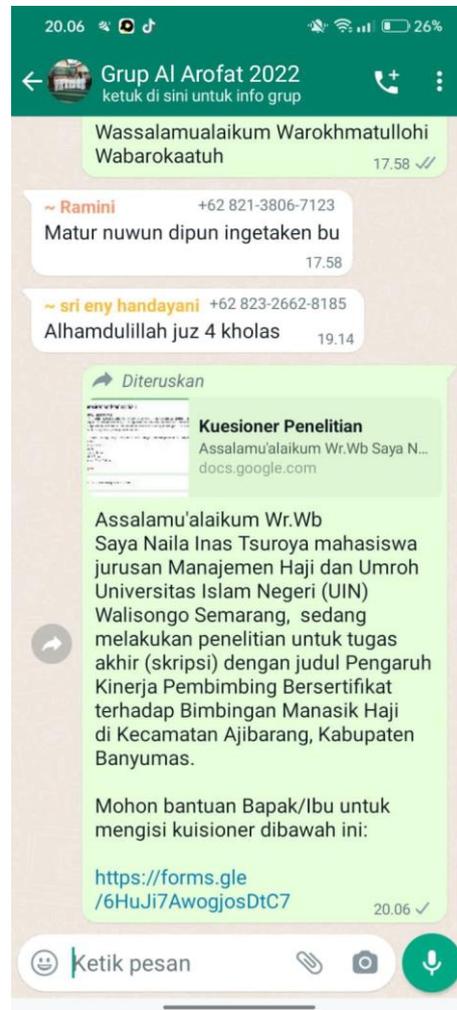
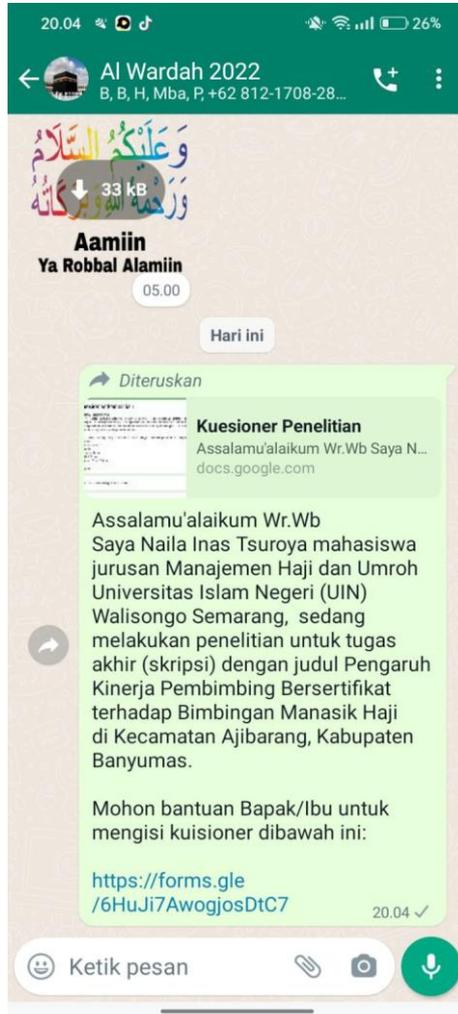
No Resp.	Kinerja (X)																							TOTAL
	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X16	X17	X18	X19	X21	X22	X23				
1	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	93		
2	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	88		
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	99		
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97		
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99		
6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	90		
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98		
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	97		
9	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	95		
10	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	86		
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	97		
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99		
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	93		
14	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	69		
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99		
16	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	68		
17	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	68		
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	96		
19	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96		
20	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	67		
21	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96		
22	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	94		
23	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95		

No Resp.	Pelayanan (Y)																		TOTAL
	Y1	Y2	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y18		
1	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	75		
2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	75		
3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	77		
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	78		
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	76		
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	76		
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	79		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80		
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80		
10	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	71		
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80		
12	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78		
13	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	74		
14	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	67		
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	74		
16	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	69		
17	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	67		
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	77		
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	78		
20	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	66		
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80		
22	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	77		
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79		

74	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	71
75	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	75
76	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	75
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	78
78	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	77
79	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
81	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
82	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	77
83	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	76
84	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
85	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
87	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
88	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	78
89	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
90	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
91	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
92	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77

Lampiran VIII

Penyebaran Kuisisioner Jamaah Haji di Grup WA



Lampiran IX

Tabel uji linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan * Kinerja	Between Groups	(Combined)	830,684	22	37,758	7,755	,000
		Linearity	713,694	1	713,694	146,576	,000
		Deviation from Linearity	116,990	21	5,571	1,144	,327
	Within Groups		335,968	69	4,869		
	Total		1166,652	91			

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Naila Inas Tsuroya
Tempat & Tgl. Lahir : Banyumas, 14 April 2000
Alamat Rumah : Jln. HM. Sholeh RT 01 RW 03 Pandansari,
Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas 53163
Email : nailainasturoya14@gmail.com
HP : 088224187962

B. Riwayat Pendidikan

MI Ma'arif Nu 01 Pandansari (Lulusan 2012)
MTs Ma'arif NU 01 Ajibarang (Lulusan 2015)
MAN 2 Brebes (Lulusan 2018)