

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PELAYANAN
TIM PEMANDU HAJI INDONESIA (TPHI) TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN JEMAAH HAJI LANSIA
KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2024**



SKRIPSI

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

Oleh :

Qonita Ibra Afkarina

1801056022

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel

Hal : Persetujuan Naskah Munasabah

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 naskah munasabah saudara :

Nama : **QONITA IBRA AFKARINA**
NIM : 1801056022
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : **PENGARUH KOMPETENSI DAN PELAYANAN TIM PEMANDU
HAJI INDONESIA (TPHI) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
JEMAAH HAJI LANSIA KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2024**

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 22 Juni 2025

Pembimbing

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

HALAMAN PENGESAHAN



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

Jl. Prof. Dr. H. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan, Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7601291, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PELAYANAN TIM PEMANDU
HAJI INDONESIA (TPHI) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
JEMAAH HAJI LANSIA KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2024**

Disusun Oleh:
Qonita Ibra Afkarina
1801056022

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 25 Juni 2025 dan dinyatakan telah LULUS memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

Ketua / Penguji I

Dr. H. Abdul Rozag, M.S.I.
NIP. 19801022 200901 1 009

Sekretaris / Penguji II

Mustofa Hilmi, M.Sos.
NIP. 19920220 201903 1 010

Penguji III

Dr. Kasmuri, M.Ag.
NIP. 19660822 199403 1 003

Penguji IV

Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I.
NIP. 19800311 200710 1 001

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag.
NIP. 19730814 199803 1 001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal 07 Juli 2025



Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag.
NIP. 19720517 199803 1 003

HALAMAN PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Qonita Ibra Afkarina

NIM : 1801056022

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri
Walisongo Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya serupa yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain.

Semarang, 23 Juni 2025



Qonita Ibra Afkarina
1801056022

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Dan Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024”** dengan baik dan lancar.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang kita harapkan syafaatnya di akhirat kelak.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan arahan pleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Nizar, M. Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Abdul Rozaq, M. S. I. dan bapak Mustofa Hilmi, M. Sos. selaku Ketua dan sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
4. Bapak Dr. H. Abdul Sattar, M. Ag, selaku Dosen Wali sekaligus menjadi pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
6. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai, bapak Aspandi dan ibu Siti Maulidiyah yang senantiasa memberikan kasih sayang, nasihat, do'a, dan dukungannya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Kakak tersayang Wulaida Nabila Fi'aunika dan kakak ipar Much. Nuril Huda yang telah mendukung penulis selama ini. Serta keponakan Much. Yusuf Sayyidus Sadat yang telah menghibur dengan tingkah polahnya.
8. Segenap pihak yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan proses penggalan data penelitian skripsi, Kementerian Agama Kabupaten Kediri, TPHI Kabupaten Kediri Tahun 2024 dan Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024.
9. Dr. KH. Fadlolan Musyaffa' Lc. MA dan Ibu Nyai Fenty Hidayah, S. Pd yang senantiasa memberikan bimbingan secara spiritual melalui nasihat-nasihat dan doa.
10. Teman-teman MHU angkatan 2018 yang memberikan semangat dan dukungannya selama belajar bersama.
11. Seluruh pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menemani, membantu, memotivasi, memberi dukungan kepada penulis sangat membantu dalam penulisan penyelesaian skripsi ini.

Kepada semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih diiringi do'a semoga segala kebaikan dan amal sholeh mendapatkan balasan dari-Nya. Semoga proses yang telah dialami penulis mampu bermanfaat dikemudian hari.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan penulis. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya pembaca.

Semarang, 23 Juni 2025

Penulis



Qonita Ibra Afkarina

NIM : 1801056022

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, sebagai ungkapan rasa syukur atas segala nikmat yang telah Allah SWT berikan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada : kedua orang tua yang telah mendukung sepenuh hati, Ibu Siti Maulidiyah dan Bapak Aspandi, serta Kakak Wulaida Nabila Fi'aunika. Terima kasih atas dukungan, motivasi dan kasih sayang yang selalu diberikan. Serta kepada Almamater tercinta Program studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

وما عند الله خير

“Dan apa yang ada di sisi Allah itu lebih baik”

ABSTRAK

Qonita Ibra Afkarina, 1801056022, Pengaruh Kompetensi dan Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024.

Pemerintah mengangkat tema haji ramah lansia pada tahun 2024. Salah satu faktor keberhasilan dari tema tersebut adalah dengan adanya tingkat kepuasan jemaah haji lansia terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui petugas haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi dan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) terhadap tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024. Adapun variabel independen pada penelitian ini adalah kompetensi tim pemandu haji indonesia (X1) dan pelayanan tim pemandu haji indonesia (X2), dan variabel dependen pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan jemaah haji lansia (Y).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Adapun sampel penelitian ini adalah jemaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024 sebanyak 71 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan angket, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh kompetensi dan pelayanan tim pemandu haji indonesia dengan tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024. Hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan uji regresi linear berganda yang menghasilkan pernyataan bahwa kompetensi dan pelayanan tim pemandu haji indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024 dengan hasil persentase uji regresi linear berganda yaitu 58,2%.

Kata Kunci : Kompetensi TPHI, Pelayanan TPHI, Kepuasan Jemaah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	8
BAB II KOMPETENSI, PELAYANAN TIM PEMANDU HAJI INDONESIA, DAN KEPUASAN JEMAAH HAJI LANSIA.....	12
A. Kompetensi.....	12
1. Pengertian Kompetensi	12
2. Dimensi Kompetensi.....	14
3. Rekrutmen Kompetensi TPHI	15
B. Pelayanan.....	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Dimensi Pelayanan.....	18
3. Kriteria Pelayanan.....	19
4. Pelayanan untuk Jemaah Haji Lansia	19
C. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI).....	20

D. Hubungan antara Kompetensi dan Pelayanan dengan Kepuasan Jemaah..	21
E. Kepuasan Jemaah Haji Lansia	22
1. Pengertian Kepuasan.....	22
2. Pengertian Jemaah Haji Lansia	23
3. Elemen Kepuasan Konsumen.....	24
F. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Definisi Operasional	27
C. Sumber dan Jenis Data	29
D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Validitas dan Reliabilitas Data.....	33
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	40
A. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri	40
B. Profil Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024	45
BAB V PAPARAN DAN ANALISIS DATA.....	48
A. Paparan Data Penelitian.....	48
B. Analisis Data Penelitian	50
C. Hasil Wawancara dengan Tim Pemandu Haji Indonesia	54
D. Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB VI PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Blue Print</i> Skala Penelitian	28
Tabel 2. Skala Likert	32
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia	33
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia...	34
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Jemaah Haji Lansia.....	35
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia	36
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia	36
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Jemaah Haji Lansia.....	37
Tabel 9. Tim Pemandu Haji Indonesia Kabupaten Kediri	44
Tabel 10. Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri	45
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 13. Koefisien Determinasi	53
Tabel 14. Uji Simultan (F).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kediri ...	41
Gambar 2. Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 3. Diagram Persentase Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4. Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Gambar 5. Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Pra Riset
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner melalui Google Formulir
- Lampiran 4. Penyebaran Kuesioner melalui *WhatsApp* dan Secara Langsung
- Lampiran 5. Draft Wawancara dengan Tim Pemandu Haji Indonesia
- Lampiran 6. Wawancara dengan Tim Pemandu Haji Indonesia
- Lampiran 7. Hasil Skor Kuesioner Jemaah Haji Lansia

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel XI

Lampiran 9. Uji Validitas Variabel X2

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Y

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rangkaian perjalanan ibadah yang hanya dapat dilaksanakan oleh umat islam dari penjuru dunia di Masjidil Haram, Mekkah terdapat dua jenis yaitu ibadah haji dan ibadah umrah. Ibadah haji merupakan ibadah rukun islam kelima yang diwajibkan bagi orang mampu dari segi lahir maupun batin dengan pelaksanaan pada bulan Zulhijah. Sedangkan, ibadah umrah merupakan ibadah yang di sunnahkan untuk dikerjakan dengan pelaksanaan pada setiap waktu. Perjalanan ibadah haji dan umrah dikatakan sebagai ibadah yang hanya dapat dilaksanakan di Masjidil Haram berdasarkan pada ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi seperti syarat dan rukun. Ibadah haji dan ibadah umrah memiliki ketentuan dilaksanakan pada tempat pertama yang dibangun untuk tempat beribadah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Ali Imran ayat 96 - 97 :

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ (٩٦) فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا
إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ
فَإِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ عَلِيمٌ (٩٧)

Artinya : “Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama yang dibangun untuk manusia adalah (Baitullah) yang (berada) di Bakkah (Makkah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi seluruh alam. Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa baitullah merupakan rumah yang pertama dibangun untuk manusia secara keseluruhan sebagai tempat beribadah dan manasik, di mana menjadi tempat melakukan tawaf dan

salat serta ber-i'tikaf. Ayat tersebut juga menjelaskan tentang perintah Allah untuk melaksanakan ibadah haji di ka'bah yang telah dibangun oleh nabi Ibrahim as dan menjadi kewajiban haji bagi setiap muslim yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.¹

Masyarakat Indonesia telah dipermudah oleh pemerintah untuk melaksanakan perjalanan haji. Pemerintah Indonesia telah menetapkan peraturan perjalanan haji untuk dikelola oleh Menteri Agama dimulai dari tahun 1969 dalam bentuk Keputusan Presiden. Peraturan pertama kali diterbitkan untuk melindungi jemaah dari penipuan dan penelantaran dari pihak penyelenggara haji swasta yang tidak bertanggung jawab. Seiring berjalannya waktu peraturan mengalami perubahan dan pembaharuan, terhitung terdapat empat kali perubahan undang-undang sampai pada peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019.² Dalam undang-undang tersebut menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan oleh menteri dengan pembiayaan, pengelolaan dan pelayanan yang bersifat umum.

Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan haji reguler yang dilaksanakan oleh menteri. Bentuk pelaksanaan tanggung jawab menteri dilakukan melalui satuan kerja dari tingkat daerah, pusat hingga Arab Saudi dan PPIH. PPIH yang merupakan kepanjangan dari petugas penyelenggara ibadah haji adalah petugas yang diangkat oleh menteri yang mendapatkan tugas untuk melakukan pembinaan, pelayanan, perlindungan, pengoordinasian dan pengendalian pelaksanaan operasional ibadah haji di dalam negeri dan di Arab Saudi.³

Selain dari peraturan perundang-undangan tugas panitia penyelenggaraan ibadah atau PPIH diatur secara lebih rinci pada peraturan menteri agama yang menyebutkan petugas haji memiliki berbagai tugas.

¹ Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan dari Allah : Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*, trans. oleh Syihabuddin (Jakarta: Gema Insani, 1999), hal. .

² Abdul Jamil et al., *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umrah* (Semarang: FATAWA PUBLISHING, 2020), hal. 117-119.

³ Presiden Republik Indonesia, *Salinan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*, 2019, pasal 1 ayat 9.

PPIH dibagi menjadi 3 bagian yaitu PPIH Kloter, PPIH Embarkasi dan PPIH Arab Saudi. PPIH Kloter terdiri dari Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang bertugas menyertai jemaah dalam satu kelompok terbang. TPHI merupakan petugas haji yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang bersifat umum kepada jemaah haji dan bertanggung jawab sebagai ketua kelompok terbang yang memulai menjalankan tugasnya sebelum keberangkatan.

Petugas haji mempunyai peran strategis dalam upaya membantu kelancaran para calon jemaah haji dari keberangkatan hingga kepulangan menuju tanah air. Agar peran tersebut dapat terpenuhi diperlukan beberapa syarat untuk menjadi petugas haji. Salah satu syarat menjadi petugas haji adalah memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidang penyelenggaraan ibadah haji. Kemampuan atau pengetahuan tersebut dengan kata lain disebut kompetensi. Kompetensi atau kemampuan adalah pola pengetahuan, keahlian, keterampilan perilaku, dan sifat-sifat lain yang harus dilakukan seseorang untuk melakukan peran atau pekerjaan.

Setiap bagian dari tugas atau pekerjaan diperlukan adanya kompetensi. Kompetensi adalah karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh individual untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif untuk mencapai profesionalitas dalam bekerja dan mewujudkan kinerja yang baik. Petugas haji harus memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan baik untuk melayani dan membantu para jemaah haji untuk melaksanakan ibadah dengan baik.

Kompetensi pegawai adalah seseorang yang memiliki kecakapan atau keandalan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui aksinya dalam meningkatkan produktivitas kerja. Seorang petugas haji diharapkan dapat menunjukkan kemampuannya untuk melayani para jemaah haji dengan baik dan bertanggung jawab. Menurut Anna Hasbie, Petugas haji harus memiliki komitmen utama untuk siap dalam membina,

melayani, dan melindungi jemaah, baik ketika diminta maupun tidak diminta.⁴

Petugas haji memiliki tugas untuk melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah haji. Pelayanan merupakan kegiatan untuk mengurus atau membantu mempersiapkan keperluan yang dibutuhkan orang lain. Pelayanan bagi jemaah haji dimulai dari pembekalan, pemberangkatan, pelaksanaan dan pemulangan. Dari daerah ke embarkasi kemudian arab saudi dan sampai kembali lagi menuju ke daerah asal. Pelayanan yang baik perlu dilakukan agar jemaah haji dapat menjalankan ibadah haji dengan baik dan nyaman. Pelayanan sangat diperlukan oleh semua jemaah khususnya bagi jemaah lansia yang memiliki lebih banyak resiko dibanding jemaah lainnya.

Kementerian Agama mengusung kembali tema haji ramah lansia pada tahun 2024. Tema haji ini masih relevan terhadap jumlah jemaah haji lansia. Data menunjukkan bahwa jumlah jemaah haji lansia pada tahun 2024 terdapat 44.795 jemaah atau sekitar 21% dari seluruh jumlah jemaah haji. Jemaah haji lansia terbagi dalam empat kelompok umur. Rentang usia 66 sampai 75 tahun sejumlah 34.420 jemaah, rentang usia 76 sampai 85 tahun sejumlah 8.435 jemaah, usia 86 sampai 95 tahun sejumlah 1.835 jemaah dan usia lebih dari 95 tahun sejumlah 55 jemaah.⁵ Ada empat kategori jemaah haji lansia, yang pertama lansia mandiri; kategori kedua, lansia yang dapat melakukan aktivitas harian secara mandiri dengan penyakit penyerta; ketiga, lansia yang dalam melakukan aktivitas harian di luar memerlukan bantuan orang lain; dan yang terakhir, lansia yang dalam melakukan aktivitas harian di luar maupun di dalam kamar memerlukan bantuan orang lain.

⁴ Amnia Salma, "10.992 Peserta Ikuti Seleksi Petugas Haji 2024," haji.kemenag.go.id, 2023, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/10-992-peserta-ikuti-seleksi-petugas-haji-2024>, diakses pada 11 maret 2025, pukul 13.40 WIB.

⁵ Boy Azhar, "Ini Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia," haji.kemenag.go.id, 2024, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ini-ikhtiar-kemenag-wujudkan-haji-ramah-lansia>, diakses pada 16 januari 2025, pukul 14.15 WIB.

Kementerian Agama mengeluarkan kebijakan layanan ibadah haji ramah lansia untuk memberikan layanan yang ramah sekaligus nyaman bagi lansia yang menunaikan ibadah haji. Ada 9 upaya yang dijalankan Kementerian Agama untuk layanan jemaah haji lanjut usia/lansia.

1. Pelibatan para ahli geriatri dalam pelaksanaan haji, terutama untuk merumuskan konsep layanan dan prosedur operasional.
2. Menyusun buku Pedoman Manasik Haji Ramah Lansia serta mensosialisasikan pelayanan ramah lansia saat pembinaan manasik di Kantor Urusan Agama Kecamatan dan Kantor Kemenag Kabupaten/Kota.
3. Menyiapkan sarana transportasi yang memiliki akses yang mudah bagi lansia.
4. PPIH mempersiapkan ruang tunggu khusus bagi jemaah haji lansia dan menyusun skema penempatan yang mudah di jangkau oleh jemaah lansia di hotel.
5. Pengurangan kegiatan seremonial pemberangkatan di embarkasi agar jemaah tidak kelelahan.
6. PPIH menambah jumlah petugas untuk melayani jemaah lansia.
7. Mengedukasi jemaah lansia untuk tidak memaksakan diri diluar kemampuannya dan memberikan pemahaman tentang berbagai alternatif kemudahan dalam menjalankan ibadah haji.
8. Mengajak jemaah haji selain lansia untuk peduli terhadap jemaah lansia.
9. Bersinergi dengan sejumlah pihak dari indonesia maupun arab saudi dalam penyediaan kursi roda.

Pada poin keenam disebutkan bahwa adanya upaya penambahan jumlah petugas haji pelayanan jemaah lansia.⁶ Selain penambahan jumlah petugas pelayanan terhadap lansia, petugas haji dibekali ilmu dalam pelayanan lansia pada kegiatan bimtek.

⁶ Achmad Muchaddam Fahham, "Urgensi Layanan Haji Ramah lansia" XV, no. 12 (2023), hal. 23-24.

Semua petugas haji mendapatkan ilmu untuk melaksanakan pelayanan terhadap lansia, tidak terkecuali TPHI. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) memiliki tanggung jawab terhadap seluruh jemaah pada kelompok terbang (kloter), terutama pada jemaah haji lansia yang memerlukan perhatian lebih dan sejalan dengan tema haji ramah lansia. TPHI diharapkan agar dapat memberikan contoh kepada seluruh petugas dan jemaah dalam satu kloter untuk memperhatikan jemaah lansia.

Kepuasan merupakan hal yang mendasar sebagai penilaian terhadap suatu barang atau jasa. Kepuasan jemaah haji berarti penilaian jemaah terhadap jasa yang diperoleh dari pelayanan publik. Pelayanan publik dalam perihal haji ini adalah kementerian agama. Kementerian Agama telah menunjuk petugas haji untuk melaksanakan pelayanan. Kepuasan jemaah dapat mengacu pada pelayanan yang diberikan oleh petugas haji kepada para jemaah. Kepuasan jemaah juga ditentukan oleh petugas haji yang melayani dengan kompeten dan sesuai harapan jemaah. Pelayanan dari petugas haji yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah antara lain dengan cara memberikan informasi yang jemaah butuhkan, mengarahkan jemaah dengan baik dan melayani secara cepat dan tepat.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan jemaah haji dapat menunjukkan seberapa puas terhadap kompetensi dan pelayanan dari petugas haji. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan jemaah adalah untuk dapat mengetahui faktor-faktor ketidakpuasan untuk segera dilakukan perbaikan, sehingga jemaah tidak kecewa. Tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh kompetensi yang menghasilkan kinerja individu petugas.

Pelayanan terhadap jemaah haji lansia memerlukan perhatian dan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan jemaah pada umumnya. Dalam berbagai literatur, disebutkan bahwa kompetensi petugas, terutama dalam hal pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah. Namun, di

lapangan masih ditemukan kurangnya kesiapan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan fisik dan psikologis lansia. Kompetensi petugas belum sepenuhnya mampu memenuhi kepuasan jemaah haji lansia.

Penelitian terkait kepuasan jemaah haji lansia terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas haji sangatlah penting dilakukan. Petugas haji yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tim pemandu haji Indonesia (TPHI). Adanya penelitian ini akan menunjukkan bukti berhasil tidaknya pelayanan yang telah diberikan kepada jemaah haji lansia apakah sesuai dengan pengusungan tema haji ramah lansia. Semakin tingginya tingkat kepuasan jemaah haji menandakan keberhasilan pelayanan TPHI. Penilaian terhadap kepuasan jemaah juga dapat memperbaiki apa yang menjadi kekurangan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan kompetensi TPHI, pelayanan TPHI dan tingkat kepuasan jemaah haji lansia dengan mengambil judul penelitian “Pengaruh Kompetensi dan Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kompetensi dan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) terhadap tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah yang telah disebutkan diatas adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) terhadap tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024.

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi :

1. Manfaat Teoretis

Manfaat secara teoretis dari penelitian ini adalah sebagai bahan acuan yang digunakan oleh TPHI, untuk memperluas ilmu pengetahuan khususnya jurusan manajemen haji dan umrah, dan dapat digunakan sebagai salah satu bahan perbandingan peneliti lain.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis dari penelitian ini adalah dapat digunakan pedoman dan bahan masukan bagi TPHI untuk meningkatkan pelayanan yang baik untuk jemaah haji lansia.

D. Tinjauan Pustaka

Sebelum melakukan penelitian, untuk menghindari plagiarisme dari penelitian-penelitian terdahulu dan untuk mendapatkan gambaran mengenai data-data pendukung, peneliti terlebih dahulu mempelajari sejumlah penelitian yang relevan dengan kajian pada penelitian ini antara lain :

Pertama, skripsi penelitian Jihaan Nabiilah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah program studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi tahun 2023 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah pada PT. Jejak Imani Berkah Bersama Tangerang Selatan*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis *linear regression*. Data-data yang diambil oleh peneliti meliputi data yang ada di lembaga dengan teknik dokumentasi, wawancara, dan angket. Hasil dalam penelitian memperoleh koefisien F sebesar 17.252 dengan *non-probability value* 0,000 ($P < 0,05$) angka ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dan mendapatkan hasil koefisien R sebesar 0,399 dan koefisien R square

sebesar 0,159. Hal ini menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah sebesar 15,9% dan 84,1% kontribusi variabel lain yang tidak diteliti.⁷ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu keduanya menelaah tentang pelayanan terhadap kepuasan jamaah. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada objek penelitiannya, penelitian ini tentang pelayanan pembimbing haji terhadap jamaah PT. Jejak Imani Berkah Bersama Tangerang Selatan, sedangkan penelitian yang akan dikaji tentang pelayanan TPHI terhadap jamaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024.

Kedua, skripsi Nur Solekhatun Maryam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah program studi Manajemen Dakwah tahun 2019 yang berjudul *"Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan"*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analisis. Dari data tersebut dilakukannya pengolahan dengan teknik uji statistik tertentu. Dalam penelitian ini menunjukkan hasil variabel ketanggapan, keandalan dan keyakinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah, namun kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan dapat mempengaruhi kepuasan jamaah haji.⁸ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu menelaah tentang pelayanan terhadap kepuasan jamaah. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu terdapat pada objek penelitian, penelitian ini tentang pelayanan pendaftaran terhadap jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan, sedangkan penelitian yang akan dikaji tentang pelayanan TPHI terhadap jamaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024.

⁷ Jihaan Nabiilah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Umrah terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah pada PT. Jejak Imani Berkah Bersama Tangerang Selatan" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), hal. 60-61.

⁸ Nur Solekhatun Maryam, "Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), hal. 84-86.

Ketiga, skripsi Chairunnisa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah program studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi tahun 2017 yang berjudul “ *Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan*”. Penelitian ini menerapkan metode pendekatan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, *interview* dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah Mihrab Qolbi Travel menggunakan strategi pelayanan kepada calon jemaah haji usia lanjut dengan cara mengenal karakter jemaah haji pada karantina 3 hari, memberikan pendamping dan memenuhi permintaan jemaah.⁹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu menelaah tentang pelayanan terhadap jemaah haji lanjut usia. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu terletak pada metode dan objek penelitiannya, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan objek penelitian pada jemaah haji di PT. Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan, sedangkan penelitian yang akan dikaji menggunakan metode kuantitatif dengan objek penelitian pada jemaah haji Kabupaten Kediri tahun 2024.

Keempat, skripsi penelitian Nur Alfi Fauziah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah program studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi tahun 2022 yang berjudul “*Implementasi Pelayanan Ibadah Haji Bagi Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi*”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan Kementerian Agama Kota Bekasi memiliki pelayanan dengan cukup baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh jemaah haji lansia, memberikan kontribusi lebih dalam melayani jemaah haji lansia, pelayanan dilakukan secara maksimal oleh petugas yang sering mendahulukan keperluan

⁹ Chairunnisa, “Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), hal. 66-67.

jamaah haji lanjut usia secara kondisional sesuai situasi dan kondisi di Kementerian Agama Kota Bekasi.¹⁰ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu sama-sama menelaah tentang pelayanan terhadap jemaah lansia. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu terdapat pada metode penelitiannya, penelitian ini merupakan penelitian metode kualitatif, sedangkan penelitian yang akan dikaji menggunakan metode kuantitatif.

Kelima, skripsi penelitian Jusmaindah Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar program studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2017 yang berjudul “ *Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Nasabah di PT. Taspen (persero) Cabang Bone*”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik penarikan sampel *accidental sampling* dan teknik analisis dengan analisis regresi sederhana. Hasil dalam penelitian memperoleh kompetensi kinerja karyawan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah, dan kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.¹¹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu keduanya mengkaji tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji yaitu terletak pada objek penelitiannya, penelitian ini pada kompetensi karyawan terhadap nasabah di PT. Taspen (persero) cabang bone, sedangkan penelitian yang akan dikaji pada kompetensi TPHI terhadap jemaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024.

¹⁰ Nur Alfi Fauziah, “Implementasi Pelayanan Ibadah Haji bagi Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), hal. 84-86.

¹¹ Jusmaindah, “Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Nasabah di PT. Taspen(Persero) Cabang Bone)” (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019), hal. 65-66.

BAB II

KOMPETENSI, PELAYANAN TIM PEMANDU HAJI INDONESIA, DAN KEPUASAN JEMAAH HAJI LANSIA

Dalam suatu sistem pelayanan, khususnya dalam konteks pelayanan publik Kementerian Agama Penyelenggara Haji dan Umrah keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kompeten yang dimiliki Tim Pemandu Haji Indonesia. Kompetensi mencakup seperangkat kemampuan yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, sikap, serta nilai-nilai yang diperlukan dalam menjalankan tugas secara profesional.¹²

Semakin tinggi kompetensi seseorang, maka semakin baik pula kinerjanya dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh individu yang kompeten cenderung lebih efektif, efisien, responsif, dan empatik terhadap kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kompetensi menjadi fondasi utama dalam membentuk pelayanan yang bermutu.¹³

Kerangka teori ini akan menjelaskan secara sistematis konsep-konsep utama yang mendasari penelitian yaitu kompetensi, pelayanan dan keterkaitannya dalam kepuasan jemaah lansia. Teori-teori yang digunakan bersumber dari literatur yang relevan guna memperkuat landasan konseptual penelitian ini.

A. Kompetensi

1. Pengertian Kompetensi

Kompetensi menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) adalah kemampuan atau kecakapan untuk menguasai suatu hal.¹⁴ Hogg mengemukakan kompetensi yaitu karakter individu yang berorientasi pada keterampilan atau kemampuannya untuk menghasilkan kinerja yang efektif dalam suatu area pekerjaan.¹⁵

¹² Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal.10.

¹³ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Bandung: Refika Aditama, 2017), hal. 3-4 .

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Kompetensi," [kbbi.web.id](https://kbbi.web.id/kompetensi), n.d., <https://kbbi.web.id/kompetensi>.

¹⁵ B. A. Hogg, "European Managerial Competences," *European Business Review* 93(2) (1993), hal. 9-17.

Menurut Jackson et al dalam Moeheriono kompetensi atau kemampuan adalah pola pengetahuan, keahlian, keterampilan perilaku, dan sifat-sifat lain yang harus dilakukan seseorang untuk melakukan peran atau pekerjaan. Menurut Spencer dalam Moeheriono kompetensi dapat didefinisikan sebagai karakteristik dasar seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima pada tempat kerja atau situasi tertentu.¹⁶

Kompetensi adalah kemampuan, kesetaraan, kesapadanan yang dimiliki seseorang untuk dapat melakukan sesuatu tugas yang bertaraf profesional. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 045/U/2002, kompetensi adalah seperangkat tindakan penuh dengan tanggung jawab yang dikuasai seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu.¹⁷

Kompetensi merupakan perilaku yang ditampilkan setiap individu sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan tugasnya dalam pekerjaan. Kompetensi tim pemandu haji indonesia merupakan kemampuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang ditampilkan tim pemandu haji indonesia untuk melaksanakan tugasnya dalam melayani setiap jemaah haji.¹⁸ Tim Pemandu Haji Indonesia telah melalui serangkaian rekrutmen untuk dapat ditugaskan sebagai pelayanan terhadap jemaah haji.

¹⁶ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 6.

¹⁷ Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 45/U/2002.

¹⁸ Hasyim Hasanah, "Model Kompetensi Kader Da'i Kampus Di Perguruan Tinggi Negeri Kota Semarang" (UIN Walisongo Semarang, 2019), hal. 17.

2. Dimensi Kompetensi

Menurut Lyle M. Spencer Jr dalam Moeheriono bahwa dalam setiap individu terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar¹⁹, yaitu terdiri dari:

a) Watak

Watak adalah hal yang mendasari seseorang mempunyai sikap dan perilaku atau bagaimana seseorang bereaksi terhadap sesuatu dengan cara tertentu, seperti kontrol diri, percaya diri, kerja keras, empati dan toleransi. Watak kerja keras mendorong seseorang untuk terus meningkatkan keterampilannya. Empati dapat menunjang kompetensi komunikasi dan toleransi dapat menunjang kerja sama dalam tim. Tanpa adanya watak yang kuat, penerapan kompetensi menjadi tidak optimal

b) Motif

Motif merupakan sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konstan dipikirkan yang mendatangkan suatu tindakan dari dalam dirinya untuk melakukan suatu tindakan, seperti motif afiliasi dan tanggung jawab. Motif yang kuat dapat mendorong seseorang untuk mengaktualisasikan kompetensinya dan motif menentukan untuk apa seseorang menggunakan kompetensinya. Tanpa motif yang tepat, kompetensi tidak akan digunakan secara maksimal atau bahkan bisa disalahgunakan.

c) Konsep diri

Konsep diri merupakan sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang, terdiri dari self-image, self-esteem dan self-efficacy. Seseorang yang memiliki self-efficacy tinggi akan lebih percaya diri dalam menggunakan kompetensinya, seseorang yang memiliki self-esteem rendah cenderung ragu dan menghindari tantangan, sehingga tidak maksimal menggunakan kompetensinya. Tanpa mempunyai konsep diri yang positif,

¹⁹ Ibid, hal. 9.

maka akan sulit mengembangkan dan menerapkan kompetensinya.

d) Pengetahuan

Pengetahuan yaitu informasi yang dikuasai oleh seseorang pada area atau bidang tertentu, mencakup fakta, informasi, prinsip dan pemahaman sistem. Pengetahuan menjadi dasar untuk membentuk keterampilan dan pengambilan keputusan yang efektif, kompetensi kerja menuntut seseorang menerapkan pengetahuan dalam konteks nyata, dan dalam mempertahankan kompetensi, pengetahuan harus terus diperbarui. Tanpa pengetahuan yang relevan, seseorang tidak akan mampu menjalankan peran atau tugasnya dengan baik, walaupun memiliki sikap dan keterampilan lain.

e) Keterampilan atau keahlian

Keterampilan merupakan keterampilan atau kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu secara fisik maupun mental. keterampilan merupakan unsur inti dari kompetensi, keterampilan menentukan kualitas kinerja dan keterampilan harus dilatih dan diperbarui. Keterampilan adalah bagian dari melakukan kompetensinya secara nyata

3. Rekrutmen Kompetensi TPHI

Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas haji memiliki tugas untuk melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah. Untuk menjadi petugas haji bagian Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), maka perlu mengikuti proses rekrutmen yang dilaksanakan oleh kementerian agama.

Dalam proses rekrutmen terdiri dari beberapa tahapan, yaitu seleksi berkas, tes kompetensi (*CAT/Computer Assisted Test*) dan wawancara. Setelah berhasil lolos dalam tes, TPHI akan mendapatkan

pelatihan dan bimbingan teknis untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal demi menunjang keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan, pendampingan dan perlindungan kepada jemaah haji sesuai dengan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya, sehingga penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar.

Materi yang didapatkan oleh TPHI dalam bimbingan teknis adalah tentang manajemen kloter, pelayanan kesehatan jemaah, layanan jemaah lansia, prosedur perjalanan haji dan mitigasi risiko selama pelaksanaan haji.²⁰

Dalam seleksi berkas, terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjadi tim pemandu haji indonesia, yaitu :

- a) Pegawai ASN Kementerian Agama
- b) Berusia paling rendah 30 tahun dan paling tinggi 58 tahun pada saat mendaftar
- c) Berkomitmen dalam pelayanan jemaah
- d) Terampil dalam mengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH berbasis Android dan / atau IOS.
- e) Mempunyai kredibilitas, integritas dan rekam jejak yang baik.
- f) Memahami fiqih manasik haji dan alur perjalanan haji
- g) Memiliki kemampuan memimpin (leadership), koordinasi, dan komunikasi
- h) Berpendidikan paling rendah sarjana di bidang Agama Islam
- i) Diutamakan sudah menunaikan ibadah haji
- j) Mampu berbahasa arab/ Inggris.²¹

Dari persyaratan tersebut dapat diketahui bahwa ada beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh tim pemandu haji indonesia untuk memenuhi seleksi tahap pertama agar dapat melanjutkan seleksi tahap

²⁰ Husni Anggoro, "Buka Bimtek PPIH Kloter, Kasubdit Bina Petugas : Pahami Tugas dan Tanggungjawabnya," haji.kemenag.go.id, 2025, diakses pada 28 Mei 2025, pukul 02.18 WIB.

²¹ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 350 Tahun 2023 Tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Pendukung Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji, "No Title," n.d.

kedua berupa tes kompetensi berbasis komputer dengan bentuk soal tentang pengetahuan umum, teknis pelayanan haji, dan pemecahan masalah untuk mengukur kemampuan administrasi, manajerial, dan pemahaman tentang proses pelayanan haji.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.²² Menurut Atep Adya Barata pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen sebelum dan sesudah berlangsungnya transaksi.²³

Moenir dalam Tagor mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana letak dari tingkat pemuasannya hanya dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.²⁴

Pelayanan merupakan rangkaian aktivitas antara konsumen dengan pegawai atau hal lainnya yang telah disediakan perusahaan atau lembaga pemberi pelayanan yang bermaksud memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan yang terjadi akibat adanya interaksi. Pelayanan dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang terjadi antara jemaah haji dengan tim pemandu haji Indonesia atau hal lain yang sudah disediakan oleh Kementerian Agama untuk memenuhi keinginan jemaah sebagai hasil dari kinerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

²² Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Pelayanan," [kbbi.web.id](https://kbbi.web.id/pelayanan), n.d., <https://kbbi.web.id/pelayanan>.

²³ Atep Adya Barata, *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang* (Bandung: Armico, 1999), hal. 93.

²⁴ Tagor et al., *Manajemen Pelayanan Publik 4.0* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hal.1.

2. Dimensi Pelayanan

Para ahli manajemen pelayanan telah banyak melakukan penelitian untuk mendalami secara rinci aspek-aspek kualitas pelayanan yang mempengaruhi pelayanan dan terdapat beraneka macam upaya dalam memelihara komitmen pelayanan yang baik.

Dalam buku Manajemen Pelayanan Publik 4.0 Parasuraman mengemukakan lima dimensi dari kualitas pelayanan.²⁵ Dimensi tersebut antara lain :

- a) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, seperti mempunyai standar pelayanan yang jelas, pegawai melayani konsumen dengan cermat, dan pegawai mampu menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan.
- b) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen, seperti melakukan pelayanan dengan cepat, memberikan layanan dengan tepat waktu, dan merespon keluhan konsumen.
- c) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan pegawai tentang pelayanan jasa yang diberikan dan keterampilan agar dapat dipercaya oleh konsumen untuk menghapuskan sifat keraguan, seperti memberikan pelayanan dengan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya pelayanan.
- d) *Empathy* (empati), yaitu sikap pegawai perhatian dan peduli dengan mengetahui kebutuhan serta kesulitan konsumen, seperti melayani konsumen dengan sikap ramah, dan komunikasi secara sopan santun kepada konsumen.
- e) *Tangibles* (produk-produk fisik), yaitu segala sesuatu yang nyata secara fisik untuk membantu operasional pelayanan jasa, seperti

²⁵ Ibid, hal. 82-85.

tersedianya perlengkapan, fasilitas dan sarana komunikasi, serta hal lainnya yang harus ada atau dibutuhkan dalam proses jasa.

3. Kriteria Pelayanan

Agar pelayanan dapat memuaskan jemaah calon haji yang dilayani, maka yang bertugas memberi layanan harus memenuhi empat kriteria pokok²⁶, yaitu :

- a) Memiliki tingkah laku yang sopan;
- b) Memberikan cara yang tepat dalam menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
- c) Menyampaikan sesuatu di waktu yang tepat;
- d) Ramah tamah dalam memberikan pelayanan.

4. Pelayanan untuk Jemaah Haji Lansia

Pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Indonesia untuk jemaah haji khususnya jemaah haji lansia²⁷ antara lain :

- a) Pelayanan Pendaftaran
- b) Pelayanan Sebelum Keberangkatan berupa pelayanan bimbingan manasik dan pelayanan kesehatan
- c) Pelayanan di Embarkasi meliputi :
 - 1) pelayanan kesehatan berupa menyediakan dokter geriatri, psikiater dan tenaga medis lainnya,
 - 2) pelayanan kamar dengan kemudahan letak di lantai bawah,
 - 3) penyediaan alat bantu berjalan,
 - 4) penyediaan kendaraan khusus untuk kemudahan mobilitas dari kamar ke aula.
- d) Pelayanan di Arab Saudi meliputi :
 - 1) pelayanan kesehatan berupa menyiapkan alat bantu berjalan bagi yang mengalami cedera, penurunan otot, dan gangguan

²⁶ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hal. 197.

²⁷ Boy Azhar, "Ini Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia." haji.kemenag.go.id, 2024, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ini-ikhtiar-kemenag-wujudkan-haji-ramah-lansia>, diakses pada 16 Januari 2025, pukul 14.15 WIB

kesehatan; memberikan visitasi untuk menanyakan keadaan jemaah lansia; dan menyiapkan dokter geriatri, psikiater dan tenaga medis lainnya.

- 2) pelayanan akomodasi berupa kamar khusus lansia dan pendampingnya serta hotel khusus bagi jemaah lansia yang akan mengikuti safari wukuf.
- 3) pelayanan transportasi berupa bus khusus dengan lowdeck untuk transportasi shalawat, umrah wajib, murur mina muzdalifah dan safari wukuf
- 4) pelayanan katering berupa menu khusus sesuai dengan data faktual berdasarkan kebutuhan pada setiap kloternya.
- 5) pelayanan waktu adanya puncak haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna)
- 6) pelayanan tanazul
- 7) pelayanan keamanan

C. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)

Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dibagi dalam beberapa bagian, salah satu bagian yang bertugas untuk menyertai jemaah haji dalam kelompok terbang (kloter) disebut PPIH Kloter. PPIH Kloter terdiri dari satu Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) yang bertindak sebagai ketua kloter, satu Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) atau petugas pembimbing ibadah, dan tiga Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yaitu satu dokter dan dua petugas kesehatan.²⁸

Tim Pemandu Haji Indonesia merupakan petugas haji yang diangkat oleh kementerian agama yang melaksanakan tugas sebagai pelayanan umum pada jemaah haji pada kelompok terbang. Tim pemandu haji indonesia memiliki tanggung jawab sebagai ketua dalam kelompok terbang (ketua kloter). Tim pemandu haji indonesia bertugas untuk mengatur atau mengelola kloter dengan baik, berkoordinasi dengan

²⁸ Anasom et al., *Panduan Perjalanan Jemaah Haji*, ed. oleh Joko Tri Haryanto (Yogyakarta: DIVA Press (Anggota IKAPI), 2021), hal. 89.

petugas lainnya, dengan ketua regu dan ketua kelompok, mengantisipasi apabila terdapat permasalahan yang timbul dan memberikan solusi yang cepat dan tepat untuk kepentingan jemaah.

Tim Pemandu Haji Indonesia atau ketua kloter dari tiap daerah memiliki jumlah sesuai dengan jumlah kloter dalam daerah tersebut. Kabupaten Kediri memiliki tiga Tim Pemandu Haji Indonesia dari 3 kloter yaitu :

- 1) Kloter 73 dengan H. Sulthonuddin Aziz, S.H.
- 2) Kloter 74 dengan H. Abu Suja'i Kusdiono, S.H.I., M.Pd.
- 3) Kloter 75 dengan H. Moh.Mudzofir, S.Ag.

D. Hubungan antara Kompetensi dan Pelayanan dengan Kepuasan Jemaah

Kompetensi dan pelayanan merupakan dua faktor penting yang saling terkait dalam memengaruhi tingkat kepuasan penerima layanan. Kompetensi individu atau petugas yang memadai akan menghasilkan tindakan pelayanan yang lebih terarah, tepat sasaran, dan mampu menjawab kebutuhan pengguna layanan secara optimal. Dengan memiliki kompetensi yang baik, maka memungkinkan untuk Tim Pemandu Haji Indonesia dapat bertindak cepat, empatik, dan adaptif terhadap situasi yang kompleks serta pada kondisi kesehatan, emosi dan spiritualitas jemaah haji lansia.

Kualitas pelayanan juga memiliki peran krusial dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan. Jemaah haji lansia sebagai kelompok rentan sangat mengandalkan pelayanan administrasi, tetapi juga emosional dan fisik. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus dilandasi dengan kompetensi yang sesuai, seperti kemampuan komunikasi, pemahaman psikologis lansia, serta pemahaman teknis seputar ibadah haji.

Hubungan antara kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan bersifat sinergis. Kompetensi akan menentukan kualitas pelayanan, dan pelayanan akan menjadi wujud nyata dari kompetensi yang dimiliki. Jika

kedua variabel ini berjalan baik akan menghasilkan pengalaman pelayanan yang bermakna dan memuaskan bagi jemaah. Apabila yang terjadi kebalikannya, maka kepuasan jemaah menjadi rendah. Dengan demikian, peningkatan kompetensi Tim Pemandu Haji Lansia dan penguatan standar pelayanan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji lansia.

Dalam elemen kepuasan, kompetensi dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas termasuk dalam performa, performa merupakan kinerja yang dihasilkan oleh barang atau jasa. Dalam konteks penelitian ini maka kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia yang diwujudkan secara nyata pada pelayanan merupakan kinerja dari jasa pelayanan publik Kementerian Agama Penyelenggara Haji dan Umrah. Sebelum menjalankan ibadah haji, jemaah haji lansia mengharapkan pelayanan yang akan diterima pada pelaksanaan haji. Kemudian pada pelaksanaan haji, jemaah haji lansia merasakan pelayanan dari Tim Pemandu Haji Indonesia. Setelah merasakan pelayanan, jemaah haji lansia akan membandingkan dengan harapannya di awal dan akan memberikan kesimpulan dengan merasa puas atau tidak terhadap performa dengan harapannya.

E. Kepuasan Jemaah Haji Lansia

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dalam Fransisca kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.²⁹ Menurut Fitzsimmons dalam Tagor menyatakan bahwa perasaan kepuasan bagi seseorang yang membutuhkan pelayanan dapat diartikan dengan membandingkan sudut pandang antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan.³⁰

²⁹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 9.

³⁰ Tagor et al., *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*. hal. 9.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan yang timbul dari seseorang yang membutuhkan untuk mendapatkan pelayanan berupa senang ataupun kecewa dalam membandingkan harapan pelayanan yang diinginkan dengan kinerja pelayanan yang diterima.

Kepuasan seorang konsumen dalam transaksi pembelian tergantung pada kesesuaian antara harapan dari pembelian dengan prestasi dari produk yang dibeli. Sedangkan bagi penyedia jasa, konsumen akan membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*) dengan yang diharapkan (*expected serviced*). Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah yang diharapkan, maka akan muncul rasa ketidakpuasan pelanggan dan juga rasa kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa menjadi berkurang. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas.³¹

2. Pengertian Jemaah Haji Lansia

Kata jemaah semakna dengan *az-zumrah* yang mempunyai arti kelompok, sekumpulan, atau sekawanan. Apabila digabung dengan kata shalat, maka berarti shalat jemaah, maksudnya shalat bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam.³² Apabila digandengkan dengan kata haji, menjadi jemaah haji. Maka memiliki maksud rombongan atau sekelompok orang yang akan melakukan ibadah haji.

Lansia merupakan seseorang yang telah memasuki usia 65 tahun keatas, masuk dalam kelompok manusia yang telah memasuki fase terakhir kehidupan serta seseorang yang membutuhkan penunjang dari sumber diluar kemampuan dirinya berupa aspek sosial maupun ekonominya. Lansia mengalami perubahan dalam fisik yang dapat terlihat dan beberapa aspek lainnya seperti perubahan dalam mental,

³¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hal. 60.

³² Ahmad Chodri Romli, *Ensiklopedia Haji & Umrah* (Yogyakarta: DIVA Press (Anggota IKAPI), 2018), hal. 321.

sosial, dan spiritual maka dari itu dikatakan sebagai seseorang yang membutuhkan penunjang dari sumber diluar kemampuan dirinya

Jemaah haji lansia merupakan seseorang yang memasuki usia 65 tahun keatas yang memiliki penurunan dalam aspek sosial dan spiritual serta penurunan dalam kemampuan fisik maupun mental membutuhkan kehadiran, perhatian dan bantuan dari orang lain untuk dapat melaksanakan ibadah haji. Penurunan kemampuan fisik tersebut ditandai dengan rambut memutih, kulit keriput, penglihatan mata berkurang, pendengaran berkurang, dan persendian kurang elastis. Dengan adanya penurunan elastisitas sendi yang dialami oleh lansia maka jemaah haji lansia memerlukan bantuan dari orang lain atau dengan alat bantu untuk mempermudah dalam menjalankan ibadah haji yang dalam pelaksanaannya dilakukan secara fisik. Penurunan mental dan spiritual ditandai dengan susah mengingat rangkaian pelaksanaan ibadah haji, maka memerlukan orang lain untuk memberitahu dan mengingatkannya.³³

Dengan demikian, persepsi dari kepuasan jemaah haji lansia adalah pengalaman subjektif jemaah haji lansia berupa perasaan senang karena terpenuhinya harapan-harapannya yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji atau terpenuhinya harapan jemaah haji lansia terhadap pelayanan yang diberikan oleh tim pemandu haji Indonesia (TPHI).

3. Elemen Kepuasan Konsumen

Elemen kepuasan konsumen merupakan hal yang menjadi pondasi konsumen dalam memaknai kepuasan. Elemen kepuasan konsumen atau pelanggan menurut Wilkie dalam jurnal MAKSIPRENEUR³⁴ terdiri dari 4 macam, yaitu:

³³ Hasyim Hasanah, Abdul Rozaq, dan Linawati, *Haji Resilien Penanganan Problem Bio-PsikoSosioReligius Jamaah Geriatri* (Semarang: FATAWA PUBLISHING, 2023), hal 26-31.

³⁴ Harly Hukubun dan Djoko Wijono, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Bujang," *Jurnal MAKSIPRENEUR* Vol. III, no. No. 2 (2014): hal. 20.

a) Expectations

Ekspektasi merupakan harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang terbentuk sebelum pelanggan membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat konsumen melakukan pembelian mereka berharap bahwa barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Ketika barang atau jasa tersebut sesuai dengan konsumen maka mereka akan merasa puas.

b) Performance

Performa merupakan kinerja aktual suatu barang atau jasa pada saat digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan konsumen. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka akan menyebabkan konsumen merasa puas.

c) Comparison

Comparison atau perbandingan adalah proses membandingkan. Dalam kepuasan konsumen comparison adalah proses konsumen dalam membandingkan antara ekspektasi dan performa barang atau jasa. Ketika performa sesuai atau melebihi ekspektasi mereka maka konsumen akan merasa puas.

d) Confirmation/Disconfirmation

Ekspektasi konsumen dipengaruhi oleh performa yang dihasilkan dalam penggunaan merek dari barang atau jasa memiliki perbedaan pendapat dari seseorang terhadap orang lain. *Confirmation* terjadi apabila ekspektasi sesuai dengan performa produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau rendah dari performa produk, maka penilaian konsumen dapat disimpulkan merasa puas ketika terjadi *confirmation* atau *disconfirmation*.

F. Hipotesis

Hipotesis adalah prediksi tentang kemungkinan hasil dari suatu penelitian dengan kata lain merupakan pernyataan sementara. Hipotesis dapat dikatakan dengan dugaan jawaban yang kebenarannya bersifat sementara, kebenaran tersebut diuji dengan data yang dikumpulkan dari penelitian.³⁵

Adapun hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

Ho : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi dan pelayanan tim pemandu haji indonesia dengan tingkat kepuasan jemaah lansia.

Ha : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi dan pelayanan tim pemandu haji indonesia dengan tingkat kepuasan jemaah lansia.

³⁵ Basilius Redan Werang, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Calpulis, 2015), hal.31.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Filsafat positivisme memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, terukur, teramati, konkrit, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat.³⁶

Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan pemecahan masalah berdasarkan angka-angka atau dapat diambil kesimpulan dan diberi saran. Pada penelitian ini penulis akan memberikan kuesioner untuk menilai, mengambil kesimpulan dan memberi saran tentang pengaruh kompetensi dan pelayanan TPHI terhadap tingkat kepuasan jemaah lansia.

B. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah batasan yang diterapkan untuk menjelaskan secara praktis dari setiap variabel yang diteliti, di dalamnya memuat indikator-indikator penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur fenomena yang diteliti.

1. Variabel Independen

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kompetensi tim pemandu haji Indonesia dan pelayanan tim pemandu haji Indonesia. Kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia adalah perilaku yang ditampilkan tim pemandu haji indonesia untuk melaksanakan tugasnya dalam melayani setiap jemaah haji.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 8.

Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia adalah rangkaian aktivitas untuk memenuhi keinginan jemaah sebagai hasil dari kinerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Variabel Dependen

Kepuasan Jemaah Haji Lansia adalah pengalaman subjektif jemaah haji lansia berupa perasaan senang karena terpenuhinya harapan jemaah haji lansia terhadap pelayanan yang diberikan oleh tim pemandu haji Indonesia.

Tabel 1. *Blue Print* Skala Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
Kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia	Watak	22, 29	2
	Motif	24, 26	2
	Konsep Diri	21, 28	2
	Pengetahuan	23, 30	2
	Keterampilan	25, 27	2
Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia	<i>Tangibles</i>	17, 20	2
	<i>Reliability</i>	11, 14, 15	2
	<i>Responsiveness</i>	10, 16	3
	<i>Assurance</i>	18, 19	2
	<i>Emphaty</i>	12, 13	2
Jumlah Variabel Independen			21
Kepuasan Jemaah Haji Lansia	<i>Expectations</i>	1, 3	2
	<i>Performance</i>	2, 5	2
	<i>Comparison</i>	4, 6	2
	<i>Confirmation / Disconfirmation</i>	7, 8, 9	3
Jumlah Variabel Dependen			9
Total			30

C. Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdapat 2 macam, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperlukan dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada jemaah haji lansia kabupaten Kediri tahun 2024.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Data biasanya berbentuk dokumen grafis, foto, film, rekaman video, benda, dan lainnya yang dapat memperkaya data primer.³⁷ Data sekunder dari penelitian ini berupa buku, jurnal, buku elektronik, dan website yang berkaitan dengan kepuasan jemaah haji lansia, kompetensi dan pelayanan tim pemandu haji indonesia.

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.³⁸ Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 248 jemaah haji lansia kabupaten Kediri yang telah melaksanakan haji pada tahun 2024.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah yang termasuk dalam populasi yang diambil secara representatif dengan menggunakan teknik sampling. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel yang akan dibutuhkan dalam penelitian. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan *proportionate stratified*

³⁷ Bambang Sudaryana, *Metode Penelitian Teori dan Praktek Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 53.

³⁸ Ibid, hal. 80.

random sampling.³⁹ *Proportionate stratified random sampling* dilakukan dengan mengumpulkan data jumlah jemaah haji lansia dari masing-masing kloter yang kemudian ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan untuk masing-masing kloter.

Menurut Natsir rumus untuk jumlah sampel masing-masing kloter dengan teknik *proportionate stratified random sampling* adalah sebagai berikut⁴⁰ :

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{\text{jumlah subpopulasi}}{\text{jumlah populasi}} \times \text{jumlah sampel yang diperlukan}$$

Jumlah jemaah haji lansia kabupaten kediri dalam setiap kloter terdiri dari :

1. Kloter 73 sejumlah 67 jemaah.
2. Kloter 74 sejumlah 100 jemaah.
3. Kloter 75 sejumlah 81 jemaah

Sebelum mengetahui jumlah sampel dalam setiap kloter maka harus menentukan jumlah sampel yang diperlukan. Rumus untuk menentukan banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin. Nilai signifikansi yang dipilih adalah 10%.

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

Keterangan

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = signifikansi

³⁹ Ibid, hal. 82.

⁴⁰ Syahir Natsir, *Ringkasan Disertasi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di Sulawesi Tengah* (Universitas Airlangga Surabaya, 2004), hal. 3.

Sampel dari jumlah jemaah haji lansia

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

$$n = \frac{248}{1+248(0,1)^2}$$

$$n = \frac{248}{3,48}$$

$$n = 71,26437$$

Maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 71.

Sampel yang akan dipilih berjumlah 71 jemaah haji lansia kabupaten kediri tahun 2024 dari tiga kloter dan diambil secara acak / random sesuai dengan jumlah yang ditentukan dari setiap kloter.

Jumlah sampel yang diambil dari setiap kloter adalah :

$$\text{Kloter 73} = \frac{67}{248} \times 71 = 19,18 \approx 19$$

$$\text{Kloter 74} = \frac{100}{248} \times 71 = 28,62 \approx 29$$

$$\text{Kloter 75} = \frac{81}{248} \times 71 = 23,18 \approx 23$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas maka jumlah sampel yang diambil dari kloter 73 berjumlah 19 jemaah, kloter 74 berjumlah 29 jemaah dan dari kloter 75 berjumlah 23 jemaah, pengambilan sampel tersebut dilakukan beralaskan pada jemaah haji lansia yang dapat merespon peneliti dalam media sosial *whatsapp*.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket

Angket atau kuesioner merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang disusun dan diberikan peneliti kepada responden yang bersedia memberikan tanggapan sesuai dengan permintaan

peneliti.⁴¹ Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tentang pengaruh kompetensi dan pelayanan tim pemandu haji indonesia terhadap tingkat kepuasan jemaah haji lansia kabupaten kediri tahun 2024.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang gejala atau masalah yang ada di masyarakat atau dialaminya.⁴² Skala likert disusun dalam bentuk pernyataan yang diikuti oleh beberapa jawaban. Skala likert akan digunakan untuk mengukur sebuah data dengan menggunakan 4 kategori yang memiliki bobot nilai sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Likert

No	Kategori Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua orang antara pewawancara dan informan guna suatu proses penyelidikan atau pengambilan data.⁴³

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada informan. Informan dari wawancara ini adalah seksi penyelenggara haji dan umrah kemenag kabupaten kediri, tim pemandu haji indonesia, dan jemaah haji lansia kabupaten kediri tahun 2024.

⁴¹ Werang, *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*, hal. 114.

⁴² Aziz Alimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian Dan Uji Validitas Reliabilitas* (Surabaya: Health Books Publising, 2021), hal. 7.

⁴³ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hal. 83.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai buku, dokumen dan tulisan yang relevan untuk menyusun konsep penelitian serta mengungkap objek penelitian.⁴⁴ Pada penelitian ini, penulis menggunakan buku-buku dan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian seperti data jemaah.

F. Validitas dan Reliabilitas Data

1. Uji Validitas

Validity atau validitas memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.⁴⁵

Penilaian terhadap validitas dilakukan dengan metode korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 31. Dengan teknik validitas pearson dalam aplikasi SPSS akan menghasilkan output, apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel maka akan dinyatakan valid, apabila sebaliknya r hitung lebih kecil daripada r tabel maka dinyatakan tidak valid. Dari 71 sampel penelitian, didapat nilai r tabel dalam signifikansi 0,05 sebesar 0,233.

Berikut ini hasil dari uji validitas variabel kompetensi tim pemandu haji indonesia :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia

No. Item Pernyataan	Koefisien Validitas	Keterangan
P21	$0,780 \geq 0,233$	Valid
P22	$0,747 \geq 0,233$	Valid

⁴⁴ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Calpulis, 2015), hal. 39.

⁴⁵ Siti Nurhasanah dan Dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Tangerang: Media Edu Pusaka, 2022), hal. 102.

P23	$0,668 \geq 0,233$	Valid
P24	$0,700 \geq 0,233$	Valid
P25	$0,730 \geq 0,233$	Valid
P26	$0,794 \geq 0,233$	Valid
P27	$0,768 \geq 0,233$	Valid
P28	$0,737 \geq 0,233$	Valid
P29	$0,774 \geq 0,233$	Valid
P30	$0,727 \geq 0,233$	Valid

Berdasarkan tabel 3 dinyatakan bahwa semua item pernyataan valid, karena koefisien validitasnya lebih besar dari 0,233.

Berikut ini hasil dari uji validitas variabel pelayanan tim pemandu haji indonesia :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia

No. Item Pernyataan	Koefisien Validitas	Keterangan
P10	$0,005 \geq 0,233$	Tidak Valid
P11	$0,084 \geq 0,233$	Tidak Valid
P12	$0,557 \geq 0,233$	Valid
P13	$0,656 \geq 0,233$	Valid
P14	$0,601 \geq 0,233$	Valid
P15	$0,720 \geq 0,233$	Valid
P16	$0,640 \geq 0,233$	Valid
P17	$0,622 \geq 0,233$	Valid
P18	$0,715 \geq 0,233$	Valid
P19	$0,675 \geq 0,233$	Valid
P20	$0,463 \geq 0,233$	Valid

Berdasarkan tabel 4 dinyatakan bahwa terdapat 2 item pernyataan tidak valid pada item 10 dan 11, karena koefisien validitasnya lebih kecil dari 0,233.

Berikut ini hasil dari uji validitas variabel kepuasan jemaah haji lansia :

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Jemaah Haji Lansia

No. Item Pernyataan	Koefisien Validitas	Keterangan
P1	$0,687 \geq 0,233$	Valid
P2	$0,741 \geq 0,233$	Valid
P3	$0,759 \geq 0,233$	Valid
P4	$0,751 \geq 0,233$	Valid
P5	$0,704 \geq 0,233$	Valid
P6	$0,280 \geq 0,233$	Valid
P7	$0,807 \geq 0,233$	Valid
P8	$0,759 \geq 0,233$	Valid
P9	$0,695 \geq 0,233$	Valid

Berdasarkan tabel 5 dinyatakan bahwa semua item pernyataan valid, karena koefisien validitasnya lebih besar dari 0,233.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkatan dimana suatu pengukuran yang dilakukan berulang-ulang kali memberikan hasil yang konsisten. Sebuah instrumen penelitian dikatakan reliabel atau handal jika alat ukur tersebut memberikan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*. Hasil pengujian dikatakan reliabel apabila besar koefisien *alpha* $\geq 0,60$.⁴⁶

⁴⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), hal. 158.

Berikut ini hasil dari uji reliabilitas variabel kompetensi tim pemandu haji indonesia :

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,933	10

Dari tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa koefisien *Cronbach alpha* mencapai angka 0,933 yang artinya lebih besar dari 0,60, maka variabel kompetensi tim pemandu haji indonesia dinyatakan reliabel.

Berikut ini hasil dari uji reliabilitas variabel pelayanan tim pemandu haji indonesia :

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,729	11

Dari tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa koefisien *Cronbach alpha* mencapai angka 0,729 yang artinya lebih besar dari 0,60, maka variabel kompetensi tim pemandu haji indonesia dinyatakan reliabel.

Berikut ini hasil dari uji reliabilitas variabel kepuasan jemaah haji lansia :

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Jemaah Haji Lansia

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,820	9

Dari tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa koefisien *Cronbach alpha* mencapai angka 0,820 yang artinya lebih besar dari 0,60, maka variabel kompetensi tim pemandu haji indonesia dinyatakan reliabel.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan suatu cara untuk mendapatkan data atau informasi yang benar dengan cara membandingkan dan menggabungkan berbagai sumber data, metode, teori atau peneliti dengan tujuan untuk meningkatkan validitas dan kepercayaan hasil penelitian.⁴⁷

Penelitian ini menggunakan triangulasi metode dengan menggunakan dua cara pengumpulan data untuk memperkuat hasil yang diperoleh dari jemaah haji lansia. Triangulasi dilakukan dengan menggunakan dua metode pengumpulan data, yaitu:

a) Kuesioner (Angket)

- 1) Penyebaran secara daring melalui tautan (link) kuesioner yang dikirimkan kepada jemaah haji yang memiliki media sosial *whatsapp*.

⁴⁷ Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 110.

2) Penyebaran secara luring dengan memberikan kuesioner cetak kepada jemaah haji lansia secara tatap muka.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan kepada beberapa jemaah haji lansia yang dipilih secara purposif untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman mereka selama pelaksanaan ibadah haji, khususnya dalam hal pelayanan dan interaksi dengan tim pemandu haji indonesia.

Penggunaan dua pendekatan ini bertujuan untuk menjangkau lebih banyak responden dengan latar belakang dan kemampuan teknologi yang beragam, menghindari bias penggunaan metode tunggal dan meningkatkan validitas data melalui konsistensi respons jemaah haji lansia dari dua pendekatan yang berbeda.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan pada saat setelah selesai pengumpulan data. Analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui uji hipotesis regresi berganda dan uji normalitas sebagai persyaratan sebelum melakukan uji regresi.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah untuk menentukan apakah data memiliki pendistribusian normal atau tidak. Data yang baik merupakan data yang memiliki distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *komolgorov-smirnov* dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 31. Data dapat dinyatakan berdistribusi normal apabila hasil dari uji *komolgorov-smirnov* bernilai signifikansi lebih dari 0,05.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi berganda merupakan uji untuk memprediksikan keadaan variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen.⁴⁸ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara kompetensi tim pemandu haji indonesia dan pelayanan tim pemandu haji indonesia terhadap kepuasan jemaah haji lansia kabupaten kediri dengan persamaan regresi berganda simultan dan parsial. Bentuk persamaan regresi dalam persamaan ini adalah :

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

Keterangan :

Y : Kepuasan Jemaah Haji Lansia

a : Konstanta

b₁,b₂ : Koefisien Regresi

X₁ : Kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia

X₂ : Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia

⁴⁸ Eriyanto, *Analisis Isi : Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 379.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

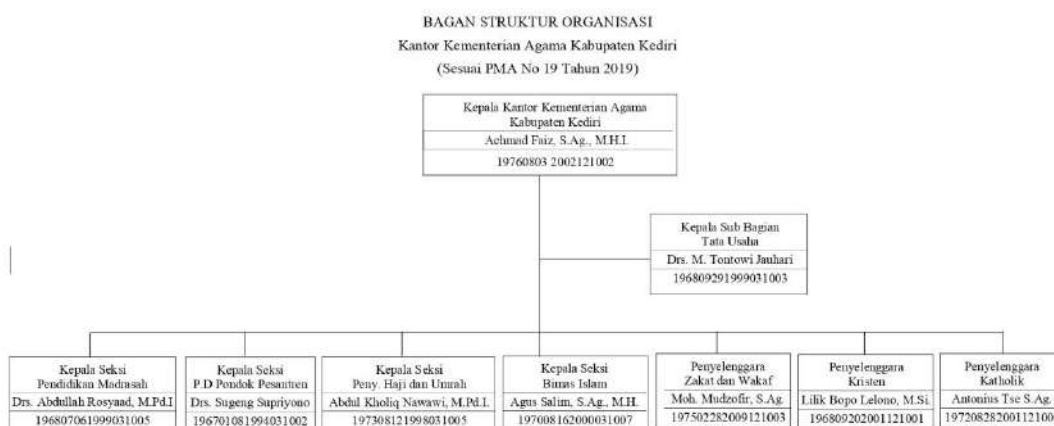
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri terletak di Jl. Pamenang No. 64 Katang, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64182. Kantor Kemenag Kabupaten Kediri buka dari pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB. Kantor Kemenag Kabupaten Kediri berdiri pada tahun 1967 dengan nama Kantor Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Kediri atau sekarang disebut Kantor Kemenag Kabupaten Kediri yang berlokasi di Kediri. Saat ini Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Kediri adalah Achmad Fa'iz, S.Ag, M.H.I.

Berikut ini merupakan susunan dari pegawai pada Kementerian Agama Kabupaten Kediri berdasarkan Peraturan Menteri Agama No. 19 Tahun 2019:

- a) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri :
Achmad Fa'iz, S.Ag, M.H.I.
- b) Kepala Sub Bagian Tata Usaha :
Drs. M. Tontowi Jauhari
- c) Kepala Seksi Pendidikan Madrasah :
Drs. Abdullah Rosyaad, M.Pd.I
- d) Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren :
Drs. Sugeng Supriyono
- e) Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah :
Abdul Kholiq Nawawi, M.Pd.I.
- f) Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam :
Agus Salim, S.Ag., M.H.
- g) Penyelenggara Zakat dan Wakaf :
Moh. Mudzofir, S.Ag.

- h) Penyelenggara Kristen :
Lilik Bopo Lelono, M.Si.
- i) Penyelenggara Katholik :
Antonius Tse S.Ag.

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Kediri



1. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Kediri

Adapun visi dan misi dari Kementerian Agama Kabupaten Kediri adalah sebagai berikut:

a) Visi

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

b) Misi

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama.
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.

- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelola potensi ekonomi keagamaan.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan.
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

2. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Kediri

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Pasal 7 tugas dari Kementerian Agama yaitu melaksanakan tugas kantor dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan ketentuan dari peraturan perundang-undangan.

Kemudian fungsi dari kantor Kementerian Agama sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Pasal 8 adalah sebagai berikut:

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota,
- 2) Pelayanan, pembinaan dan bimbingan di bidang haji dan umrah,
- 3) Pelayanan, pembinaan dan bimbingan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan,
- 4) Pembinaan pada kerukunan umat beragama,
- 5) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi,

- 6) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi program, serta
- 7) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten/kota.⁴⁹

3. Susunan Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Berikut ini merupakan susunan dari petugas Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Kediri:

- a) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri :
Achmad Fa'iz, S.Ag, M.H.I.
- b) Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah :
Abdul Kholiq Nawawi, M.Pd.I.
- c) Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah:
 - 1) Mahfudzia Afindis, S.E.
 - 2) Sulthonuddin Aziz, S.H.
 - 3) Luluk Nikmatuz Zunaida, S.Pd.I.
 - 4) Salma Sj. Rahmola, M.E.
 - 5) Agus Firmansyah, A.Ma.

4. Tahapan Penetapan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI)

Dalam menentukan Tim Pemandu Haji Indonesia diperlukan adanya berbagai tahapan dan keputusan dari Kementerian Agama, tahapan tersebut antara lain:

- a) Seleksi PPIH Kloter tahap pertama dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota meliputi seleksi administrasi dan seleksi kompetensi melalui CAT;
- b) Hasil penilaian seleksi tahap pertama dilaporkan kepada Kantor Kepala Wilayah

⁴⁹ Data Kementerian Agama Kabupaten Kediri Tahun 2024

- c) Seleksi PPIH Kloter tahap kedua dilaksanakan pada Kantor Wilayah yang meliputi seleksi kompetensi melalui CAT, dan wawancara pendalaman bidang tugas;
- d) Hasil penilaian seleksi tahap kedua dilaporkan oleh Kantor Kepala Wilayah kepada Direktur Jenderal;
- e) Kepala Kantor Wilayah mengundang calon PPIH Kloter hasil seleksi tahap kedua sebanyak kuota petugas sebagai peserta Bimbingan Teknis PPIH Kloter di embarkasi;
- f) Kantor Kepala Wilayah mengusulkan kepada Direktur Jenderal, calon PPIH Kloter yang telah mengikuti Bimbingan Teknis dan dinyatakan lulus untuk ditetapkan sebagai PPIH Kloter;
- g) Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama menetapkan PPIH Kloter.

5. **Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) Kabupaten Kediri Tahun 2024**

Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) merupakan petugas haji bagian dari PPIH Kloter yang telah melalui tahapan seleksi pada tingkat Kabupaten/ Kota dan Provinsi dan ditetapkan sebagai petugas oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama.

Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama untuk bertugas di Kabupaten Kediri pada tabel 9 berikut ini :

Tabel 9. Tim Pemandu Haji Indonesia Kabupaten Kediri

No	Nama	Kloter	Unit Kerja
1	H. Sulthonuddin Aziz, S.H.	73	Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
2	H. Abu Suja'i KUSDIONO, S.H.I., M.Pd.	74	Kepala KUA Kecamatan Kandat
3	H. Moh. Mudzofir, S.Ag.	75	Penyelenggara Zakat dan Wakaf

B. Profil Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024

Pada tahun 2024 Kabupaten Kediri memberangkatkan sejumlah 1109 jemaah haji dengan 248 jemaah haji yang masuk dalam kategori lansia. Dari hasil pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin terdapat 71 jemaah haji untuk mewakili 248 jemaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024. Banyaknya sampel jemaah haji pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri

No.	Nama	L/P	Usia	Kloter	Alamat
1.	M. Marzuki	L	86	73	Plemahan
2.	Bambang Purnomo	L	69	73	Plosoklaten
3.	Sriani	P	66	73	Kandat
4.	Ilyas Budiono	L	67	73	Badas
5.	Syakur	L	71	73	Ngasem
6.	Siti Arumini	P	66	73	Pagu
7.	Supardi	L	85	73	Badas
8.	Karminten	P	70	73	Kras
9.	Abas	L	70	73	Banyakan
10.	Rosidah	P	71	73	Badas
11.	Supiyatun	P	69	73	Semen
12.	Muryat	L	86	73	Kras
13.	Abdullah	L	80	73	Pare
14.	Partumpuk	P	71	73	Pare
15.	Mukayah	P	70	73	Badas
16.	Kusno	L	74	73	Plosoklaten
17.	Soetiah	P	73	73	Plosoklaten
18.	Mutinah	P	74	73	Kras
19.	Katamsi Umarjanto	L	74	73	Kras
20.	Abd. Malik	L	86	74	Gurah
21.	Markamah	P	68	74	Ngancar

22.	Yusro Birowo	L	68	74	Gampengrejo
23.	Siti Marfuah	P	86	74	Kandat
24.	Suparno	L	78	74	Gurah
25.	Mochamad Ali	L	68	74	Pagu
26.	Mismiati	P	70	74	Plosoklaten
27.	Supartini	P	68	74	Pare
28.	Bedjo	L	87	74	Grogol
29.	Gumintem	P	72	74	Pagu
30.	Mudjiharti	P	67	74	Purwoasri
31.	Abdul Choliq Zen	L	73	74	Tarokan
32.	Cholis Hidayati	P	67	74	Tarokan
33.	Setu	L	90	74	Banyakan
34.	Umi Asiyah	P	66	74	Banyakan
35.	Sutaji	L	70	74	Pagu
36.	Abdur Rohman	L	71	74	Wates
37.	Lamilis	P	69	74	Gurah
38.	Muntingah	P	75	74	Tarokan
39.	Yahman	L	70	74	Banyakan
40.	Siamah	P	66	74	Banyakan
41.	Widyaningsih	P	67	74	Kras
42.	Tumini	P	70	74	Kandat
43.	Siti Masitoh	P	70	74	Kandat
44.	Sudarmi	P	74	74	Kandangan
45.	Suminatun	P	86	74	Banyakan
46.	Masri'ah	P	74	74	Wates
47.	Yasin	L	66	74	Kandat
48.	Jamirah	P	73	74	Ngancar
49.	Rochmad	L	71	75	Ngadiluwih
50.	Siti Aminah	P	66	75	Ringinrejo
51.	Remi	L	94	75	Wates

52.	Lasijem	P	86	75	Kandat
53.	Tatik Hermiati	P	68	75	Wates
54.	Alfiah	P	76	75	Ringinrejo
55.	Umi Kalsum	P	79	75	Wates
56.	Adi Suwarno	L	70	75	Ngadiluwih
57.	Abd. Somad	L	89	75	Badas
58.	Amir	L	68	75	Gampengrejo
59.	Ngaseri	L	92	75	Pagu
60.	Djoewarni	L	85	75	Kepung
61.	Moch. Tohir	L	74	75	Tarokan
62.	Imam Bakri	L	73	75	Mojo
63.	M. Thoha	L	68	75	Kunjang
64.	Siti Fatimah	P	78	75	Plosoklaten
65.	Tarwiyatii	P	76	75	Wates
66.	Chayuni	P	71	75	Gampengrejo
67.	Sukirin	L	88	75	Ringinrejo
68.	Nur Yatin	P	78	75	Plosoklaten
69.	Siti Munawaroh	P	70	75	Kepung
70.	Kasiti	P	75	75	Kunjang
71.	Suwarti	P	88	75	Puncu

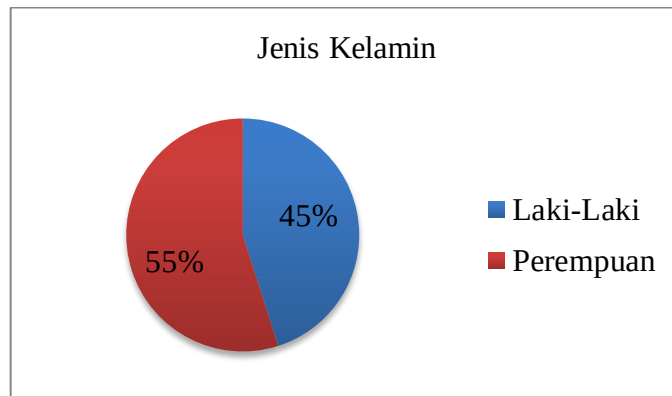
BAB V

PAPARAN DAN ANALISIS DATA

A. Paparan Data Penelitian

Setelah melakukan penyebaran angket/kuesioner dengan dengan teknik *proportionate stratified random sampling* kepada jemaah haji lansia kabupaten kediri tahun 2024 dengan masing-masing kloter, terdapat 71 yang telah mengisi kuesioner. Berikut ini adalah paparan persentase jemaah haji lansia yang telah mengisi dari jenis kelamin:

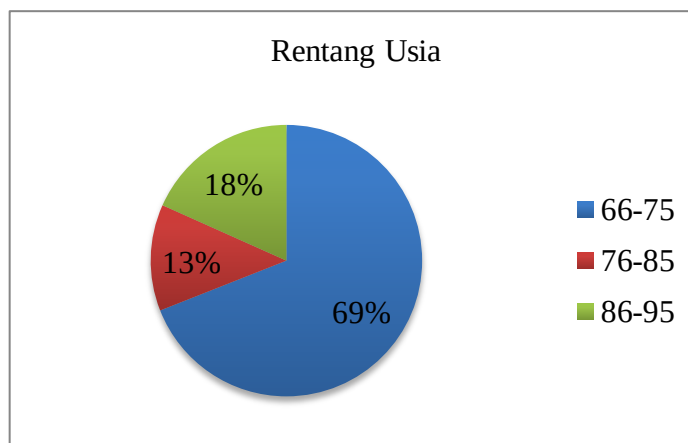
Gambar 2. Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan diagram persentase di atas menunjukkan bahwa 55% atau sebanyak 39 jemaah haji lansia merupakan jemaah perempuan dan 45% atau 32 jemaah haji lansia adalah laki-laki. Selisih dari jumlah jemaah haji lansia perempuan dan laki-laki sebanyak 8 orang.

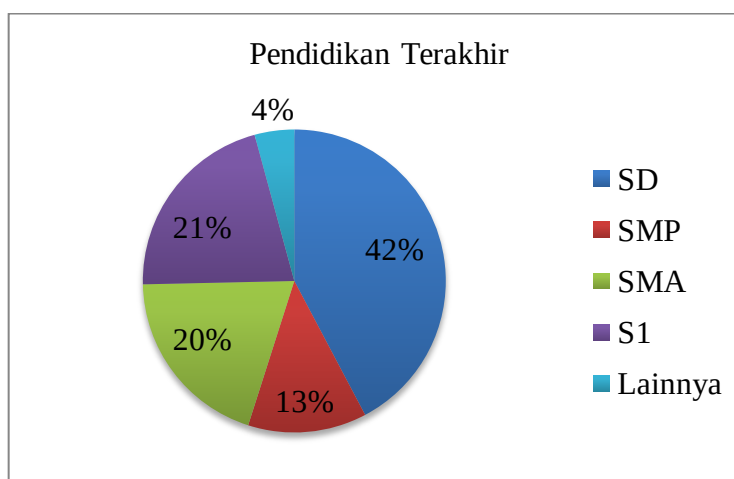
Pada diagram dibawah ini memaparkan banyaknya sampel berdasarkan rentang usia pada penelitian ini. Diketahui bahwa mayoritas jemaah haji lansia yang mengisi angket adalah pada rentang usia 66 – 75 tahun dengan persentase 69% atau sekitar 49 jemaah haji lansia, kemudian disusul dengan rentang usia 86 – 95 tahun dengan persentase 18% atau 13 jemaah haji lansia dan rentang usia 76 – 85 tahun dengan persentase 13% atau sekitar 9 jemaah haji lansia.

Gambar 3. Diagram Persentase Responden Berdasarkan Usia

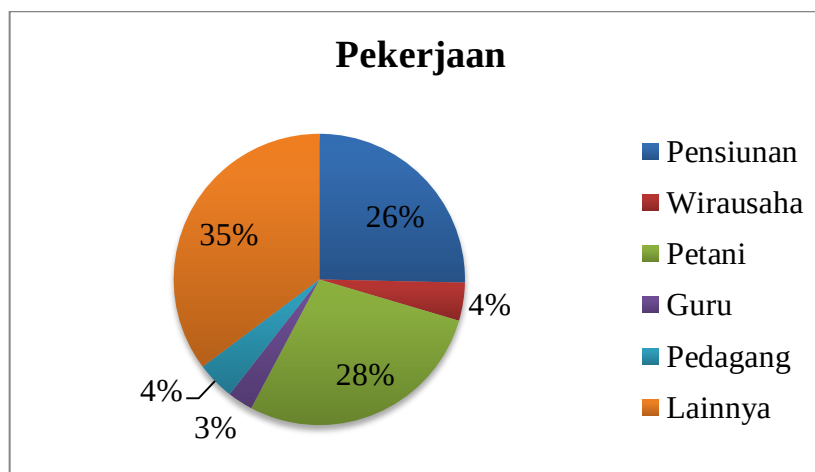


Banyaknya sampel berdasarkan pendidikan terakhir pada penelitian ini dapat dilihat pada diagram di bawah. Pada diagram tersebut menunjukkan bahwa 42% dari jemaah haji lansia memiliki pendidikan terakhir pada jenjang SD yaitu berjumlah 30 orang, kemudian 13% jemaah haji lansia yang memiliki pendidikan terakhir jenjang SMP berjumlah 9 orang. Jemaah haji lansia berpendidikan terakhir jenjang SMA sebanyak 20% atau 14 orang, 21% jemaah haji lansia lulusan S1 atau sebanyak 15 orang, dan sisa 3 jemaah haji lansia atau 4% tidak diketahui pendidikan terakhirnya.

Gambar 4. Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Gambar 5. Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan diagram diatas, dari 71 sampel penelitian ini terdapat 35% atau 25 jemaah haji lansia yang memilih pekerjaan lainnya, tidak diketahui secara pasti pekerjaan mereka, kemungkinan kebanyakan dari jemaah haji lansia sudah memilih untuk beristirahat dari pekerjaan mereka. Kemudian 26% atau 18 jemaah haji lansia memiliki status pekerjaan sebagai pensiunan yang dapat diartikan mereka pensiun dari pegawai negeri sipil (PNS). Selain itu, pekerjaan 28% dari jemaah haji lansia adalah sebagai petani sebanyak 20 orang, menyusul 4% memiliki pekerjaan sebagai pedagang dan wirausaha yang masing-masing berjumlah 3 jemaah haji lansia dan yang terakhir 2 orang atau 3% jemaah haji lansia bekerja sebagai guru.

B. Analisis Data Penelitian

1. Uji Normalitas

Variabel dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan teknik *One-Sample Komolgorov-Smirnov* melalui aplikasi IBM SPSS Statistics 31. Uji prasyarat bertujuan untuk menunjukkan apakah setiap variabel pada penelitian ini bernilai normal atau tidak. Aturan dalam penentuan keputusan normal atau tidaknya pendistribusian adalah jika nilai signifikasi $Asymp > 0,05$ maka distribusi normal, namun jika nilai signifikasi $Asymp < 0,05$ maka distribusi tidak normal.

Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,10646518
Most Extreme Differences	Absolute		,104
	Positive		,104
	Negative		-,071
Test Statistic			,104
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,055
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		,055
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,049
		Upper Bound	,061
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai Asymp sebesar 0,055 maka lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk melakukan uji regresi terpenuhi.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Teknik uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengukur pengaruh dua variabel independen (kompetensi dan pelayanan tim pemandu haji indonesia) terhadap variabel dependen (kepuasan jemaah haji lansia) menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 31. Berikut ini adalah hasil dari uji regresi linear berganda:

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,508	2,420		3,516	<,001
Pelayanan TPHI	,322	,117	,348	2,752	,008
Kompetensi TPHI	,323	,089	,459	3,629	<,001
a. Dependent Variable: Kepuasan Jemaah					

Data tabel diatas menunjukkan hasil output koefisien memperoleh nilai konstan (a) sebesar 8,508 dan koefisien regresi (b1) sebesar 0,323 dan koefisien regresi (b2) sebesar 0,322, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis dengan:

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

$$Y = 8,508 + 0,323X_1 + 0,322X_2$$

Berdasarkan pada persamaan regresi linear berganda di atas maka dapat dianalisis sebagai berikut:

- 1) Konstanta pada kolom B menunjukkan nilai 8,508, mengandung arti bahwa nilai konsisten kepuasan jemaah adalah sebesar 8,508.
- 2) Koefisien regresi X_1 sebesar 0,323 menyatakan bahwa setiap pemahaman 1% nilai kompetensi TPHI, maka nilai kepuasan jemaah bertambah sebesar 0,323. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, Sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh variabel x_1 terhadap y adalah positif.
- 3) Koefisien regresi X_2 sebesar 0,322 menyatakan bahwa setiap pemahaman 1% nilai pelayanan TPHI, maka nilai kepuasan jemaah bertambah sebesar 0,322. Koefisien regresi tersebut

bernilai positif, Sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh variabel x_2 terhadap y adalah positif.

Dari hasil perhitungan di atas dapat diambil sebuah keputusan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan nilai signifikansi dari kompetensi TPHI diperoleh nilai signifikansi sebesar $<0.001 < 0,05$ sehingga kompetensi TPHI berpengaruh terhadap kepuasan jemaah.
- 2) Berdasarkan nilai signifikansi dari pelayanan TPHI diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.008 < 0,05$ sehingga pelayanan tim pemandu haji indonesia berpengaruh terhadap kepuasan jemaah.
- 3) Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t hitung sebesar $3,629 > t$ tabel $1,993$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi TPHI berpengaruh terhadap kepuasan jemaah.
- 4) Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t hitung sebesar $2,752 > t$ tabel $1,993$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan TPHI berpengaruh terhadap kepuasan jemaah.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 13. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,763 ^a	,582	,570	2,137
a. Predictors: (Constant), Kompetensi TPHI, Pelayanan TPHI				

Tabel dari Model Summary menunjukkan bahwa nilai hubungan/korelasi (R) adalah $0,763$. Dari hasil itu, diperoleh R Square (koefisien determinasi) sebesar $0,582$, yang menunjukkan bahwa variabel independen (kompetensi TPHI dan pelayanan TPHI)

memiliki pengaruh sebesar 58,2% terhadap variabel dependen (kepuasan jemaah).

Uji Simultan (F-test)

Tabel 14. Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	432,720	2	216,360	47,367	<,001 ^b
Residual	310,604	68	4,568		
Total	743,324	70			
a. Dependent Variable: Kepuasan Jemaah					
b. Predictors: (Constant), Kompetensi TPHI, Pelayanan TPHI					

Berdasarkan hasil output tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai F-hitung adalah 47,367 dengan tingkat signifikansi senilai <0,001 terlihat lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen (kompetensi TPHI dan pelayanan TPHI) terhadap variabel dependen (kepuasan jemaah).

C. Hasil Wawancara dengan Tim Pemandu Haji Indonesia

1. H. Sulthonuddin Aziz, S.H.

Bapak Sulthonuddin Aziz merupakan tim pemandu haji indonesia kabupaten Kediri tahun 2024 pada kloter 73. Beliau berusia 51 tahun dan telah menyelesaikan pendidikan sampai jenjang S1. Beliau memiliki pekerjaan sebagai seksi penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Beliau mendaftar sebagai Tim Pemandu Haji Indonesia atas kemauan dirinya sendiri dan mendapat surat rekomendasi dari Kepala Kementerian Agama kabupaten Kediri tentang kredibilitas, integritas dan rekam jejak yang baik pada saat menjalankan tugasnya, kemudian juga termasuk kompetensinya pada kepemimpinan, koordinasi dan komunikasi dinilai oleh pimpinan.

Beliau menyampaikan bahwa dalam tes CAT berisi pertanyaan tentang penguasaan pengetahuan fiqih haji dan kebijakan pemerintah terkait penyelenggaraan ibadah haji. Kemudian dalam tes wawancara beliau mendapatkan pertanyaan tentang kesiapan menghadapi probematika dan baca Al-Quran. Beliau mengatakan bahwa bimbingan teknis yang diikuti selama 10 hari berisi tentang tata pelaksanaan pelayanan terhadap jemaah dari tanah air hingga kepulangan ke Indonesia, selain itu dalam bimbingan teknis terdapat simulasi layanan, penanganan situasi darurat, hingga alur koordinasi antar petugas kloter, yaitu Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), ketua rombongan dan ketua regu.

Pelayanan Bapak Sulthonuddin Aziz terhadap lansia yaitu, aktif membantu jemaah dalam proses perpindahan tempat, seperti dari bandara menuju bus, dari bus menuju hotel, serta pada saat transit diberbagai titik layanan. Beliau melakukan visitasi secara berkala dan menyampaikan pelaporan kepada sektor apabila terdapat jemaah yang mengalami gangguan kesehatan. Dalam hal ini, Tim Pemandu Haji Indonesia harus melakukan identifikasi awal apakah jemaah cukup dirujuk ke klinik sektor atau harus ke rumah sakit Arab Saudi. Contoh keputusan yang mendadak beliau ambil adalah, beliau menetapkan bahwa jemaah haji lansia tidak melaksanakan umrah bersamaan jemaah lainnya, hal itu dilakukan agar petugas dapat lebih fokus untuk memberikan perhatian kepada lansia. Tim Pemandu Haji Indonesia memiliki wewenang untuk mengambil keputusan-keputusan yang bersifat situasional dan berbasis lapangan, selain sebagai figur administratif, juga menjadi figur strategis dalam menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran ibadah jemaah, khususnya kelompok rentan seperti lansia.

Beliau menjelaskan bahwa sebenarnya terdapat petugas haji pelayanan jemaah lansia yang termasuk dalam Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi. Meskipun demikian, peran Tim Pemandu Haji Indonesia yang kebersamaan dalam kloter tetap sangat dibutuhkan. Dalam praktiknya, Tim Pemandu Haji Indonesia berkoordinasi dengan Tim Kesehatan Haji Indonesia, khususnya dalam melakukan pemantauan kondisi jemaah secara intensif, terutama pada jemaah haji lansia yang memiliki kerentanan fisik. Koordinasi ini penting untuk memastikan jemaah mendapatkan pelayanan yang optimal, mulai dari aspek kesehatan hingga keamanan selama menjalankan ibadah haji.

Pada saat terjadi puncak pelaksanaan ibadah haji, khususnya di Arafah, Muzdlifah, dan Mina (yang dikenal dengan istilah Armuzna), Bapak Sulthonuddin Aziz mendapatkan tugas untuk mendampingi jemaah haji yang melakukan murur, yaitu pelaksanaan wajib haji bermalam di Muzdalifah dengan diganti dengan melewatinya saja untuk meminimalisir jemaah lansia, resiko tinggi dan disabilitas mengalami kesulitan berupa kelelahan dan jatuh sakit. Pendampingan ini dilakukan karena awalnya hanya ada satu Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang mendampingi, sebagai Tim Pemandu Haji Indonesia dituntut untuk bertanggung jawab dengan koordinasi mendadak dengan petugas kloter lainnya. Sinergi antara Tim Pemandu Haji Indonesia dan Tim Kesehatan Haji Indonesia menjadi kunci dalam menjaga kelancaran ibadah serta keselamatan jemaah, khususnya kelompok lansia yang menjadi prioritas pelayanan.⁵⁰

2. H. Abu Suja'i Kusdiono, S.H.I., M.Pd.

Bapak Abu Suja'i Kusdiono, atau yang akrab disapa Pak Suja'i, merupakan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Sulthonuddin Aziz, 04 Juni 2025. Pada pukul 09.31 WIB, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

Kandat dan menjadi salah satu petugas Tim Pemandu haji Indonesia (TPHI) Kabupaten Kediri yaitu pada Kloter 74 . Beliau, yang saat wawancara berusia 49 tahun, telah menyelesaikan pendidikan formalnya hingga jenjang Magister (S2). Beliau menyampaikan bahwa motivasinya untuk mendaftar sebagai Tim Pemandu Haji Indonesia berasal dari keinginan pribadi untuk dapat berkontribusi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Proses pendaftaran dilakukan dengan mengajukan permohonan surat rekomendasi kepada Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kediri, yang mempertimbangkan aspek kredibilitas, integritas, dan rekam jejak beliau selama bertugas menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama

Dalam pelaksanaan tugas di lapangan, beliau menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam menghadapi jemaah haji lansia. salah satu kendala utama adalah keterbatasan tenaga dalam membantu jemaah yang membutuhkan untuk menggunakan kursi roda. Satu petugas hanya mampu mendorong satu kursi roda, sehingga diperlukan tambahan bantuan dari petugas lain, atau bahkan harus menyewa kursi roda beserta pendorongnya secara mandiri. Meskipun terdapat bimbingan teknis yang diberikan sebelum pelaksanaan ibadah haji – dengan fokus pada pelayanan jemaah haji lansia – namun pelaksanaannya di lapangan tetap menuntut kesiapan fisik dan mental yang tinggi.

Beliau mengungkapkan bahwa tantangan terberat selama menjadi Tim Pemandu haji Indonesia terjadi pada saat pelaksanaan lempar jumrah. Lokasi yang jauh, kondisi fisik jemaah yang lelah, serta kurangnya jumlah petugas yang tersedia menjadi kendala signifikan. Di sisi lain, sebagian besar jemaah cenderung fokus pada keselamatan diri sendiri, sehingga peran Tim Pemandu Haji Indonesia

dalam memastikan keselamatan dan kenyamanan jemaah menjadi tanggung jawab yang sangat besar.⁵¹

3. **H. Moh. Mudzofir, S.Ag.**

Bapak Mudzofir merupakan petugas haji bagian Tim Pemandu Haji Indonesia Kabupaten Kediri pada kloter 75, beliau saat ini berusia 50 tahun. Wawancara dimulai dengan pertanyaan pembuka mengenai motivasi beliau untuk mendaftar sebagai Tim Pemandu Haji Indonesia. Beliau menjelaskan bahwa keikutsertaannya mendaftar sebagai Tim Pemandu Haji Indonesia atas kemauan dirinya sendiri dan beliau juga menambahkan bahwa proses administratif untuk menjadi Tim Pemandu Haji Indonesia tidak mengalami kendala berarti. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri memberikan kemudahan dalam mengeluarkan surat rekomendasi bagi pegawai dibawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Kediri, selama tidak memiliki catatan pelanggaran dan memiliki rekam jejak yang baik pada saat menjalankan tugas.

Sebelum menjabat sebagai Penyelenggara Zakat dan Wakaf pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, Bapak Mudzofir merupakan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Guruh. Beliau telah menunjukkan kompetensi dalam bidang kepemimpinan, koordinasi, dan komunikasi sehingga mendapat surat rekomendasi dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri sebagai syarat administrasi sebelum tes CAT. Setelah lolos dalam tes CAT, beliau menjalankan tes wawancara dengan pertanyaan tentang tugas apa yang dijalankan pada saat bertugas sebagai Tim Pemandu Haji Indonesia, tes kemampuan membaca Al-Quran dan memahami tafsirnya, dan tentang kesiapan dalam menghadapi kasus-kasus dalam penyelenggaraan haji (kasuistik).

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Abu Suja'i KUSDIONO, 05 Juni 2025. Pada pukul 12.22 WIB, di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kandat

Beliau menekankan bahwa Tim Pemandu Haji Indonesia memiliki tanggung jawab untuk membantu jemaah, khususnya ketika menghadapi kesulitan. Salah satu tugas Tim Pemandu Haji Indonesia adalah memastikan pemulasaraan dan pemakaman jemaah haji yang meninggal dunia. Selain itu, terdapat penjadwalan kunjungan (visitasi) dalam setiap kelompok terbang yang harus dijalankan. Tim Pemandu Haji Indonesia juga bertugas untuk memastikan bahwa seluruh jemaah, khususnya jemaah lansia, telah menunaikan rukun dan wajib haji dengan sempurna. Bapak Mudzofir menghimbau kepada jemaah muda untuk berperan aktif dalam membantu jemaah haji lansia.

Dalam penuturannya, Bapak Mudzofir menyatakan bahwa tugas terberat dalam pelaksanaannya sebagai Tim Pemandu Haji Indonesia yaitu pada saat terjadi puncak haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna). Beliau menggambarkan kondisi tersebut dengan taruhan hidup dan mati, mengingat minimnya ketersediaan kendaraan dan kursi roda, yang hanya tersedia diawal perjalanan. Jika ada jemaah yang jatuh sakit atau pingsan, maka harus menunggu sampai kondisi mereka pulih untuk bisa melanjutkan kembali perjalanan. Beliau juga menyebutkan adanya kekurangan personil pada saat murur, karena kekurangan petugas untuk membantu menurunkan jemaah haji lansia yang menggunakan kursi roda di Mina.⁵²

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi dan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia dengan tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024. Hal ini dibuktikan dengan hasil F hitung sebesar 47,367 dengan tingkat signifikansi senilai $<0,001$, yang terlihat lebih kecil dari 0,05. Pada nilai R Square sebesar 0,582, yang

⁵² Hasil Wawancara dengan Bapak Moh. Mudzofir, 13 Juni 2025. Pada pukul 09.18 WIB, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia dan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia terhadap kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri sebesar 58,2%.

Selain itu, diperkuat dengan nilai t hitung kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia sebesar 3,629 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,993, dengan nilai signifikansi kurang dari 0.001 yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia sebesar 2,752 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,993, dengan nilai signifikansi 0.008 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini mengidentifikasi bahwa variabel kompetensi dan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024.

Tingkat kepuasan seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor tersebut dapat berasal dari kompetensi Tim Pemandu Haji Indonesia untuk memberikan pelayanan dengan baik kepada jemaah haji lansia. Berdasarkan pada analisis hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024 dipengaruhi oleh 58,2% dari kompetensi dan pelayanan yang diberikan oleh Tim Pemandu Haji Indonesia, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Tim Pemandu Haji Indonesia Kabupaten Kediri melaksanakan tugas pelayanan jemaah haji lansia dengan membuat keputusan beribadah menyesuaikan dengan situasi dan kondisi demi kenyamanan jemaah haji lansia, melakukan visitasi untuk memantau kondisi serta kesehatan jemaah haji lansia, siap menolong ketika jemaah haji lansia kesulitan, dan memastikan jemaah haji lansia telah melaksanakan rukun dan wajib ibadah haji dengan sempurna.

Beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh Tim Pemandu Haji Indonesia adalah keterbatasan petugas dalam mendorong kursi roda, minimnya fasilitas saat puncak haji (Arafah, Muzdalifah, Mina/Armuzna, dan beban psikologis menghadapi kondisi jemaah yang kelelahan, pingsan, atau meninggal dunia. Pada masa Armuzna, kondisi sangat menegangkan karena fasilitas kendaraan dan kursi roda terbatas, sehingga Tim Pemandu Haji Indonesia harus mengambil keputusan cepat dan tanggap untuk menjamin keselamatan jemaah.

Kompetensi, dedikasi, dan kemampuan adaptif Tim Pemandu Haji Indonesia sangat penting dalam pelaksanaan ibadah haji, terutama dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia yang rentan. Meskipun telah mendapat pelatihan, tantangan di lapangan tetap memerlukan keterampilan praktis, ketegasan dalam pengambilan keputusan serta koordinasi dengan petugas lain. Peran Tim Pemandu Haji Indonesia terbukti esensial dalam menjaga keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran ibadah jemaah, menjadikan mereka garda terdepan dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh.

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

1. Sederhana, pelayanan dilakukan dengan berbagai kemudahan seperti mudah untuk dimengerti, diikuti, dilaksanakan dan diukur, serta dengan prosedur dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara.
2. Partisipatif, pembahasan penyusunan pelayanan dilaksanakan dengan melibatkan masyarakat dan semua pihak terkait untuk mencapai kesepakatan, kesepadanan dan komitmen yang terbaik.

3. Akuntabel, melaksanakan dan mempertanggungjawabkan semua pelayanan yang sudah ditetapkan kepada masyarakat dan pihak yang terlibat.
4. Berkelanjutan, berupaya untuk meningkatkan kualitas dengan melakukan perbaikan dan berinovasi terhadap pelayanan yang diberikan secara terus-menerus.
5. Transparasi, pelayanan yang diberikan harus dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan informasi yang jelas dan terbuka tentang proses dan kriteria pelayanan.
6. Keadilan, pelayanan harus terjamin untuk dapat diakses oleh semua masyarakat tanpa membedakan status ekonomi, jarak lokasi dan perbedaan fisik maupun mental.

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

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari perhitungan uji regresi linear berganda dapat dibuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kompetensi dan Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia dengan Tingkat Kepuasan Jemaah Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024. Berdasarkan pada koefisien regresi X_1 sebesar 0,323 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kompetensi tim pemandu haji indonesia, maka nilai kepuasan jemaah haji lansia bertambah sebesar 0,323. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, Sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh variabel x_1 terhadap y adalah positif. Dan koefisien regresi X_2 sebesar 0,322 menyatakan bahwa setiap pemahaman 1% nilai pelayanan tim pemandu haji indonesia, maka nilai kepuasan jemaah haji lansia bertambah sebesar 0,322. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, Sehingga dapat diartikan bahwa arah pengaruh variabel x_2 terhadap y adalah positif.

Selain itu, kesimpulan tersebut diperkuat dengan nilai t hitung kompetensi sebesar 3,629 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,993, dengan nilai signifikansi kurang dari 0.001 yang lebih kecil dari 0,05 dan t hitung pelayanan sebesar 2,752 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,993, dengan nilai signifikansi 0.008 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi dan pelayanan tim pemandu haji indonesia dengan tingkat kepuasan jemaah haji lansia Kabupaten Kediri tahun 2024 sebesar 58,2%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Kementerian Agama untuk memberikan pelatihan peningkatan kompetensi tim pemandu haji indonesia untuk meningkatkan kompetensi yang sudah baik untuk lebih baik lagi. Selain itu tetap mempertahankan memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji lansia.
2. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyadari bahwa dua variabel independen dan satu variabel dependen dalam penelitian ini memiliki cakupan yang sempit. Maka dari itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel lainnya yang belum ada pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, Danu Eko. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis, 2015.
- Anasom, Joko Tri Haryanto, Mahlail Syakur, Iman Fadhillah, dan Mustaghfirin. *Panduan Perjalanan Jemaah Haji*. Diedit oleh Joko Tri Haryanto. Yogyakarta: DIVA Press (Anggota IKAPI), 2021.
- Anggoro, Husni. “Buka Bimtek PPIH Kloter, Kasubdit Bina Petugas : Pahami Tugas dan Tanggungjawabnya.” haji.kemenag.go.id, 2025.
- Ar-Rifa’i, Muhammad Nasib. *Kemudahan dari Allah : Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*. Diterjemahkan oleh Syihabuddin. Jakarta: Gema Insani, 1999.
- Azhar, Boy. “Ini Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia.” haji.kemenag.go.id, 2024. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ini-ikhtiar-kemenag-wujudkan-haji-ramah-lansia>.
- Barata, Atep Adya. *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang*. Bandung: Armico, 1999.
- Chairunnisa. “Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Eriyanto. *Analisis Isi : Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Fahham, Achmad Muchaddam. “Urgensi Layanan Haji Ramah lansia” XV, no. 12 (2023).
- Fauziah, Nur Alfi. “Implementasi Pelayanan Ibadah Haji bagi Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi.” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- Firdaus, dan Fakhry Zamzam. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Hasanah, Hasyim. “Model Kompetensi Kader Da’i Kampus Di Perguruan Tinggi Negeri Kota Semarang.” UIN Walisongo Semarang, 2019.
- Hasanah, Hasyim, Abdul Rozaq, dan Linawati. *Haji Resilien Penanganan Problem Bio-PsikoSocioReligius Jamaah Geriatri*. Semarang: FATAWA PUBLISHING, 2023.
- Hidayat, Aziz Alimul. *Menyusun Instrumen Penelitian Dan Uji Validitas Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publising, 2021.

- Hogg, B. A. "European Managerial Competences." *European Business Review* 93(2) (1993).
- Hukubun, Harly, dan Djoko Wijono. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Bujang." *Jurnal MAKSIPRENEUR* Vol. III, no. No. 2 (2014): Hal 16-33.
- Indonesia, Kamus Besar Bahasa. "Kompetensi." *kbbi.web.id*, n.d. <https://kbbi.web.id/kompetensi>.
- . "Pelayanan." *kbbi.web.id*, n.d. <https://kbbi.web.id/pelayanan>.
- Jamil, Abdul, Muhammad Sulthon, Ali Murtadho, dan Abdul Sattar. *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umrah*. Semarang: FATAWA PUBLISHING, 2020.
- Jihaan Nabiilah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Umrah terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah pada PT. Jejak Imani Berkah Bersama Tangerang Selatan." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- Jusmaindah. "Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Nasabah di PT. Taspen(Persero) Cabang Bone)." Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 350 Tahun 2023 Tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Pendukung Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji. "No Title," n.d.
- Maryam, Nur Solekhatun. "Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Haji terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.
- Menteri Pendidikan Nasional. "Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 45/U/2002," n.d.
- Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Narbuko, Cholid, dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Natsir, Syahir. "Ringkasan Disertasi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan di Sulawesi Tengah." Universitas Airlangga Surabaya, 2004.
- Presiden Republik Indonesia. *Salinan Undang-Undang Republik Indonesia*

- Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*, 2019.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Romli, Ahmad Chodri. *Ensiklopedia Haji & Umrah*. Yogyakarta: DIVA Press (Anggota IKAPI), 2018.
- Salma, Amnia. “10.992 Peserta Ikuti Seleksi Petugas Haji 2024.” haji.kemenag.go.id, 2023. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/10-992-peserta-ikuti-seleksi-petugas-haji-2024>.
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama, 2017.
- Siti Nurhasanah, dan Dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Tangerang: Media Edu Pusaka, 2022.
- Sudaryana, Bambang. *Metode Penelitian Teori dan Praktek Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Tagor, Lod Suivyo, Kasirul Fadli, Hafzana Bedasari, dan Hj. Haryati. *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Werang, Basilius Redan. *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Calpulis, 2015.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI

Jl. Pamenang No.64 Kediri Telp. (0354)687353 Fax (0354)680480
Email : phu.kediri499@gmail.com

Nomor : B-357/Kk.13.33.05/HJ.02/06/2025
Sifat : Biasa
Perihal : **Rekomendasi Ijin Penelitian**

23 Juni 2025

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN WALI SONGO SEMARANG
Di- S E M A R A N G

Assalamau'alaikum Wr. Wb.

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN WALI SONGO Semarang Nomor : 387/Un.10.4/K/KM.05.01/06/2025 tanggal, 02 Juni 2025 sebagaimana pokok surat, maka kami memberikan Ijin dan Rekomendasi kepada Mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini :

N a m a : QONITA IBRA AFKARINA
NIM : I801056022
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kab Kediri (Seksi PHU)
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi dan Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Kepala
Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah



ABDUL KHOLIQ NAWAWI

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENGARUH KOMPETENSI DAN PELAYANAN TIM PEMANDU HAJI INDONESIA (TPHI) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JEMAAH HAJI LANSIA KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2024

Nama :

Usia :

Alamat :

Kloter :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian :

Bapak/Ibu diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu rasakan. Dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kotak sesuai dengan skala penilaian sebagai berikut:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. S = Setuju
4. SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Kepuasan Jemaah					
1	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan pelayanan sesuai dengan yang saya harapkan				
2	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan pelayanan dengan mudah dan tepat				
3	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter sangat membantu untuk kemudahan jemaah lansia melaksanakan ibadah haji				
4	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan pelayanan tanggap dan cepat atas kebutuhan jemaah lansia				
5	Saya merasa puas dengan pelayanan yang				

	diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter				
6	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter tidak merespon semua pertanyaan saya mengenai pelayanan haji				
7	Informasi yang diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membuat saya lebih paham				
8	Bantuan dan perhatian Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membuat perjalanan saya lebih lancar				
9	Saya menceritakan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter yang memuaskan kepada orang-orang				
Kualitas pelayanan					
10	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter mengacuhkan jamaah yang membutuhkan pertolongan selama di tanah suci				
11	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter melaksanakan pelayanan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan				
12	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan pelayanan khusus untuk jamaah yang mengalami kesulitan				
13	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memperhatikan kesehatan dan kenyamanan jamaah lansia				
14	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan informasi dengan jelas kepada jamaah				
15	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan kesan yang baik				
16	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter bertanggung jawab terhadap para jamaah				
17	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter melayani jamaah haji menggunakan kursi roda				
18	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter hadir dan siap membantu jamaah haji lansia selama pelaksanaan ibadah haji				
19	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membuat saya merasa aman dan nyaman selama ibadah haji				
20	Penampilan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter yang mengenakan seragam mempermudah jamaah lansia dalam meminta bantuan				
Kompetensi					
21	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter				

	memahami tugas dan tanggung jawab dengan baik				
22	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter ramah dan sopan terhadap jemaah				
23	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter dapat menjawab pertanyaan jemaah				
24	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter konsisten dalam membantu jemaah				
25	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter mampu membantu jemaah berkomunikasi dengan petugas arab saudi				
26	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter cepat dalam mengambil keputusan saat ada masalah				
27	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter menunjukkan sikap kepemimpinan yang baik				
28	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter berbicara dengan jujur ketika tidak bisa membantu				
29	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter responsif terhadap jemaah				
30	Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan petunjuk rangkaian ibadah selanjutnya kepada jemaah				

Lampiran 3. Kuesioner melalui Google Formulir

Link dari google formulir : <https://forms.gle/3saHaenefABJAq9H9>

Kuesioner Penelitian Pengaruh Kompetensi dan Pelayanan TPHI terhadap Kepuasan Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan nama saya Qonita Ibra Afkarina mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul Pengaruh Kompetensi dan Pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) terhadap Kepuasan Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri Tahun 2024

Saya ingin meminta bantuan Bapak/Ibu Jemaah Haji Lansia Kabupaten Kediri tahun 2024 untuk mengisi kuesioner dibawah ini dengan cara memilih 4 tingkatan penilaian :

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Identifikasi Diri

Nama *
Jawablah disini

Alamat *
Jawablah disini

Umur *
Jawablah disini

1. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan pelayanan dengan cepat atau lambat jemaah haji

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

2. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

3. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter tidak menanggapi semua pertanyaan saya mengenai pelayanan haji

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

4. Informasi yang diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membantu saya lebih paham

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

5. Bantuan dan perhatian Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membuat perjalanan saya lebih lancar

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

6. Saya memperlakukan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter yang memperlakukan kepada orang-orang

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

7. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan pelayanan dengan cepat atau lambat jemaah haji

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

8. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

9. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter tidak menanggapi semua pertanyaan saya mengenai pelayanan haji

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

10. Informasi yang diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membantu saya lebih paham

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

11. Bantuan dan perhatian Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membuat perjalanan saya lebih lancar

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

12. Saya memperlakukan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter yang memperlakukan kepada orang-orang

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

13. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan pelayanan dengan cepat atau lambat jemaah haji

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

14. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

15. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter tidak menanggapi semua pertanyaan saya mengenai pelayanan haji

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

16. Informasi yang diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membantu saya lebih paham

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

17. Bantuan dan perhatian Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membuat perjalanan saya lebih lancar

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

18. Saya memperlakukan pelayanan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter yang memperlakukan kepada orang-orang

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

19. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan pelayanan dengan cepat atau lambat jemaah haji

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

20. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

16. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter bertanggung jawab terhadap cara jemaah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

17. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter melayani jemaah haji mempersiapkan suka endah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

18. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter hadir dan siap membantu jemaah haji tanpa adanya penakutan-paksaan (balah haji)

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

19. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter membuat suka melaka aman dan nyaman selama ibadah haji

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

20. Penampilan Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter yang menggunakan seragam mempermudah jemaah beribadah dalam moments beribadah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Kuesioner Kompetensi TPHI / Ketua Kloter

21. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memahami tugas dan tanggung jawab sebagai kloter

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

22. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter bersih dan siap terhadap jemaah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

23. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter dapat menjawab pertanyaan jemaah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

24. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter konsisten dalam membantu jemaah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

25. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter mampu membaca jemaah berkomunikasi dengan petugas arab saudi

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

26. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter cepat dalam mengambil keputusan saat ada masalah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

27. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter menyampaikan sikap kepemimpinan yang baik

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

28. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter beribadah dengan jujur ketika tidak bisa membantu

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

29. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter responsif terhadap jemaah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

30. Tim Pemandu Haji Indonesia / Ketua Kloter memberikan petunjuk mengenai ibadah selanjutnya kepada jemaah

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Kirim Kirimkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google -
[Hubungi pemilik formulir](#) - [Pelayanan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

Lampiran 4. Penyebaran Kuesioner melalui *WhatsApp* dan Secara Langsung





Lampiran 5. Draft Wawancara dengan Tim Pemandu Haji Indonesia

Wawancara pada Tim Pemandu Haji Indonesia

1. Darimana motivasi anda untuk mendaftar menjadi Tim Pemandu Haji Indonesia?
2. Apa saja tes yang anda lalui untuk menjadi Tim Pemandu haji Indonesia?
3. Bagaimana bentuk tes Tim Pemandu Haji Indonesia?
4. Apa saja materi yang anda dapat saat Bimbingan Teknis?
5. Apa saja pelayanan yang anda berikan kepada jemaah haji lansia?
6. Bagaimana bentuk perhatian yang anda berikan kepada jemaah haji lansia?
7. Bagaimana contoh keputusan mendadak yang anda ambil saat bertugas menjadi Tim Pemandu Haji Indonesia?
8. Apa tantangan terberat anda ketika bertugas menjadi Tim Pemandu Haji Indonesia?

Lampiran 6. Wawancara dengan Tim Pemandu Haji Indonesia



Lampiran 7. Hasi Skor Kuesioner Jemaah Haji Lansia

No Resp.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	Total Y	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	Total X2	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	Total X1		
1	4	3	4	4	4	2	3	4	3	31	1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	
2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	33	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	36	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	35	
5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	27	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
7	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
8	4	4	4	4	4	1	4	4	4	33	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
9	4	4	4	4	4	2	3	4	3	32	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	32	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	35	
10	3	3	4	4	4	2	3	3	3	29	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
11	4	4	4	4	4	1	4	4	4	33	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
12	4	4	3	4	3	1	3	4	3	29	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	33	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35	
13	3	4	4	4	4	2	4	4	3	32	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
16	4	4	4	4	4	1	3	3	4	31	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	34	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	27
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
19	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	1	1	3	4	4	3	4	2	3	4	33	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
22	3	3	4	4	3	1	3	4	3	28	2	1	3	4	3	4	4	3	4	3	35	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	33
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	4	4	4	3	3	2	4	3	3	30	2	2	3	3	3	4	4	1	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
27	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
29	3	3	3	3	4	2	3	3	3	27	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	34	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	3	4	4	3	4	1	3	3	3	28	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	34	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33
31	3	3	3	3	3	2	3	3	2	25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	23
32	3	3	3	3	3	2	3	3	2	25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	4	4	4	4	4	2	4	3	3	32	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	34	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel XI

Correlations												
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	TotalXI	
P21	Pearson Correlation	1	,643**	,655**	,576**	,559**	,689**	,668**	,587**	,704**	,780**	
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	71	71	71	71	69	67	66	68	71	71	
P22	Pearson Correlation	,643**	1	,540**	,599**	,440**	,565**	,532**	,740**	,704**	,747**	
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	71	71	71	71	69	67	66	68	71	71	
P23	Pearson Correlation	,655**	,540**	1	,476**	,262**	,592**	,577**	,472**	,615**	,463**	,668**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	,030	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	71	71	71	71	69	67	66	68	71	71	
P24	Pearson Correlation	,576**	,599**	,476**	1	,603**	,689**	,475**	,473**	,545**	,585**	,700**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	71	71	71	71	69	67	66	68	71	71	
P25	Pearson Correlation	,559**	,440**	,262**	,603**	1	,615**	,627**	,575**	,511**	,565**	,730**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,030	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	69	69	69	69	69	66	64	68	69	69	
P26	Pearson Correlation	,689**	,565**	,592**	,689**	,615**	1	,573**	,520**	,665**	,665**	,794**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	67	67	67	67	66	67	65	65	67	67	
P27	Pearson Correlation	,668**	,532**	,577**	,475**	,627**	,573**	1	,710**	,567**	,685**	,768**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	66	66	66	66	64	65	66	64	66	66	
P28	Pearson Correlation	,587**	,436**	,472**	,473**	,575**	,520**	,710**	1	,544**	,598**	,737**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	65	64	68	68	68	
P29	Pearson Correlation	,660**	,740**	,615**	,545**	,511**	,665**	,567**	,544**	1	,708**	,774**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	71	71	71	71	69	67	66	68	71	71	
P30	Pearson Correlation	,704**	,704**	,463**	,585**	,565**	,665**	,685**	,598**	,708**	1	,727**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	71	71	71	71	69	67	66	68	71	71	
TotalXI	Pearson Correlation	,780**	,747**	,668**	,700**	,730**	,794**	,768**	,737**	,774**	,727**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	71	71	71	71	69	67	66	68	71	71	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 9. Uji Validitas Variabel X2

		Correlations																	TotalX2
		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20							
P10	Pearson Correlation	1	,525**	,029	-,119	-,336**	-,273*	-,257*	,016	-,166	-,313**	-,338**							-,005
	Sig. (2-tailed)		<,001	,808	,321	,004	,023	,030	,899	,167	,008	,004							,965
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
P11	Pearson Correlation	,525**	1	,113	-,124	-,089	-,175	-,239*	-,008	-,226	-,295*	-,114							,084
	Sig. (2-tailed)	<,001		,348	,303	,458	,150	,045	,947	,058	,013	,345							,485
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
P12	Pearson Correlation	,029	,113	1	,312**	,216	,312**	,212	,411**	,488**	,256*	,024							,557**
	Sig. (2-tailed)	,808	,348		,008	,070	,009	,075	<,001	<,001	,031	,842							<,001
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
P13	Pearson Correlation	-,119	-,124	,312**	1	,516**	,540**	,480**	,226	,483**	,391**	,424**							,656**
	Sig. (2-tailed)	,321	,303	,008		<,001	<,001	<,001	,062	<,001	<,001	<,001							<,001
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
P14	Pearson Correlation	-,336**	-,089	,216	,516**	1	,425**	,600**	,227	,371**	,555**	,373**							,601**
	Sig. (2-tailed)	,004	,458	,070	<,001		<,001	<,001	,061	,001	<,001	,001							<,001
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
P15	Pearson Correlation	-,273*	-,175	,312**	,540**	,425**	1	,652**	,265*	,594**	,613**	,510**							,720**
	Sig. (2-tailed)	,023	,150	,009	<,001	<,001		<,001	,028	<,001	<,001	<,001							<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69							69
P16	Pearson Correlation	-,257*	-,239*	,212	,480**	,600**	,652**	1	,188	,526**	,542**	,357**							,640**
	Sig. (2-tailed)	,030	,045	,075	<,001	<,001	<,001		,123	<,001	<,001	,002							<,001
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
P17	Pearson Correlation	,016	-,008	,411**	,226	,227	,265*	,188	1	,510**	,447**	,040							,622**
	Sig. (2-tailed)	,899	,947	<,001	,062	,061	,028	,123		<,001	<,001	,745							<,001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69							69
P18	Pearson Correlation	-,166	-,226	,488**	,483**	,371**	,594**	,526**	,510**	1	,610**	,215							,715**
	Sig. (2-tailed)	,167	,058	<,001	<,001	,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,072							<,001
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
P19	Pearson Correlation	-,313**	-,295*	,256*	,391**	,555**	,613**	,542**	,447**	,610**	1	,449**							,675**
	Sig. (2-tailed)	,008	,013	,031	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001							<,001
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
P20	Pearson Correlation	-,338**	-,114	,024	,424**	,373**	,510**	,357**	,040	,215	,449**	1							,463**
	Sig. (2-tailed)	,004	,345	,842	<,001	,001	<,001	,002	,745	,072	<,001	<,001							<,001
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71
TotalX2	Pearson Correlation	-,005	,084	,557**	,656**	,601**	,720**	,640**	,622**	,715**	,675**	,463**							1
	Sig. (2-tailed)	,965	,485	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001							<,001
	N	71	71	71	71	71	69	71	69	71	71	71							71

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations											
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	TotalY	
P01											
Pearson Correlation	1	,659**	,560**	,454**	,479**	-,060	,495**	,487**	,378**	,687**	
Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	,619	<,001	<,001	,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
P02											
Pearson Correlation	,659**	1	,579**	,585**	,383**	-,070	,643**	,523**	,492**	,741**	
Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	,563	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
P03											
Pearson Correlation	,560**	,579**	1	,798**	,631**	-,095	,502**	,415**	,468**	,759**	
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	,430	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
P04											
Pearson Correlation	,454**	,585**	,798**	1	,507**	-,086	,493**	,538**	,468**	,751**	
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	,476	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
P05											
Pearson Correlation	,479**	,383**	,631**	,507**	1	-,005	,485**	,454**	,568**	,704**	
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		,970	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
P06											
Pearson Correlation	-,060	-,070	-,095	-,086	-,005	1	,207	,175	,034	,280*	
Sig. (2-tailed)	,619	,563	,430	,476	,970		,083	,145	,780	,018	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
P07											
Pearson Correlation	,495**	,643**	,502**	,493**	,485**	,207	1	,692**	,541**	,807**	
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,083		<,001	<,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
P08											
Pearson Correlation	,487**	,523**	,415**	,538**	,454**	,175	,692**	1	,468**	,759**	
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,145	<,001		<,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
P09											
Pearson Correlation	,378**	,492**	,468**	,468**	,568**	,034	,541**	,468**	1	,695**	
Sig. (2-tailed)	,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,780	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
TotalY											
Pearson Correlation	,687**	,741**	,759**	,751**	,704**	,280*	,807**	,759**	,695**	1	
Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	,018	<,001	<,001	<,001	<,001	
N	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Qonita Ibra Afkarina

NIM : 1801056022

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

TTL : Kediri, 04 Oktober 1999

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : RT/RW. 04/01 Desa Joho Kecamatan Wates Kabupaten Kediri

Email : qonita_1801056022@student.walisongo.ac.id

Jenjang Pendidikan :

1. RA An-Najah Joho Wates Kediri
2. MI An-Najah Joho Wates Kediri
3. MTsN 2 Kota Kediri
4. MAN 2 Kota Kediri
5. UIN Walisongo Semarang