



ANALISIS FAKTOR KONFIRMATORI YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN JEMAAH HAJI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN PADA PROSES PEMBERANGKATAN MUSIM HAJI TAHUN 1445 H/2024 M

Erfan Maulana

Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin
erfanm0411@gmail.com

Sulastini

Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin
aisyahsulastini@gmail.com

Basuki

Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin
msibasukidr@gmail.com

Mahmud Yusuf

Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin
mahmudyusuf@uin-antasari.ac.id

Abstrak

Jumlah Jemaah haji Indonesia terus bertambah setiap tahunnya, dengan berbagai kendala pada saat proses pemberangkatan yang dilaporkan di beberapa wilayah sehingga menyebabkan adanya ketidakpuasan jemaah. Kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan dapat menjadi salah satu masukan untuk evaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan pemerintah. Kepuasan Jemaah haji dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya pelayanan penyelenggaraan haji, fasilitas dan infrastruktur, keamanan dan kenyamanan, informasi dan komunikasi, serta bimbingan dan pembinaan. Sehingga penelitian ini akan menganalisis faktor konfirmatori kepuasan Jemaah Haji Kalimantan Selatan pada proses pemberangkatan musim haji tahun 1445 H/2024 M. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan instrumen kuesioner menggunakan teknik pengisian kuesioner menggunakan google form. Penelitian dilakukan pada 13 Kabupaten/Kota dengan Populasi dalam penelitian ini seluruh jemaah haji di Provinsi Kalimantan Selatan. Sampel diambil sebanyak 365 responden dengan metode Proportional random sampling. Analisis menggunakan analisis faktor konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis atau CFA). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji Provinsi Kalimantan Selatan pada proses pemberangkatan yaitu Pelayanan penyelenggaraan haji, sikap petugas, pelayanan kesehatan haji, pelayanan administrasi, Fasilitas dan infrastruktur, Keamanan dan kenyamanan, Informasi dan komunikasi, bimbingan dan pembinaan. Terdapat 3 indikator yang terbentuk dalam proses pengujian yaitu Sikap petugas, Pelayanan Kesehatan haji dan Pelayanan Administrasi. Tingkat Kepuasan Jemaah haji Provinsi Kalimantan Selatan pada proses pemberangkatan musim haji tahun 1445H/2024M berada pada tingkat puas sebesar 78,238%.
Kata Kunci: Kepuasan Jemaah, Faktor Konfirmatori, Proses pemberangkatan haji.

Abstract

The number of Indonesian Hajj pilgrims continues to increase every year, with various obstacles during the departure process reported in several regions, causing dissatisfaction among pilgrims. The satisfaction of hajj pilgrims in the departure process can be one of the inputs for evaluating the performance of services carried out by the government. Hajj pilgrim satisfaction can be influenced by many factors including hajj service, facilities and infrastructure, security and comfort, information and communication, and guidance and coaching. So this study will analyze the confirmatory factors of the satisfaction of South Kalimantan Hajj Pilgrims in the departure process for the 1445 H/2024 M hajj season. This study is a quantitative study with

a questionnaire instrument using a questionnaire filling technique using a google form. The study was conducted in 13 regencies/cities with the population in this study being all hajj pilgrims in South Kalimantan Province. A sample of 365 respondents was taken using the Proportional random sampling method. The analysis used confirmatory factor analysis (CFA). Factors that influence the satisfaction of the Hajj pilgrims of South Kalimantan Province in the departure process are Hajj service, attitude of officers, Hajj health services, administrative services, Facilities and infrastructure, Security and comfort, Information and communication, guidance and coaching. There are 3 indicators formed in the testing process, namely Attitude of officers, Hajj health services and Administrative services. The level of satisfaction of the Hajj pilgrims of South Kalimantan Province in the departure process of the 1445H/2024M Hajj season is at a satisfactory level of 78.238%.

Keywords: Pilgrim Satisfaction, Confirmatory Factors, Hajj departure process.



© Author(s) 2024

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu Rukun Islam. Sebagai salah satu dari Rukun Islam, maka banyak penduduk yang beragama Islam yang berkeinginan untuk menjalankan ibadah haji. Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani.¹

Jumlah jamaah haji dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan,² jumlah jamaah haji Indonesia pada tahun 2024 mencapai 241.000 jiwa yang terdiri dari jamaah haji reguler dan jamaah haji khusus atau plus. Jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 229.000 jiwa pada tahun 2023 bahkan menjadikannya kouta terbesar sepanjang penyelenggaraan haji di Indonesia. Provinsi Kalimantan Selatan mendapatkan kouta sebesar 4.071 untuk musim haji Tahun 1445 H/2024 M, kouta ini mengalami kenaikan dari tahun 2023 sebesar 3.949 Jemaah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang kini telah diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengenai penyelenggaraan ibadah haji menyebutkan bahwa, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Melakukan pelayanan

¹ Ahmad Sarwat, "Haji Rukun Islam Kelima," *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima* 1, no. 2 (2019): 16–66; Muhammad Noor, "Haji dan Umrah," *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018): 38–42, <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>; Reza Fathurrahman, Zaenal Abidin, dan Anisa Dwi Utami, "Public Service Satisfaction on Hajj-Related Services in Indonesia: Demographic Analysis," *Al-Muzara'ah* 9, no. 1 (2021): 99–107, <https://doi.org/10.29244/jam.9.1.99-107>.

² Mahmoud A. Gaddoury dan Haroutune K. Armenian, "Epidemiology of Hajj pilgrimage mortality: Analysis for potential intervention," *Journal of Infection and Public Health* 17 (2024): 49–61, <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2023.05.021>; Rizki Khairun Nisa, "Urgensi Sosialisasi Pendaftaran Ibadah Haji Diusia Muda Sebagai Upaya Pemerintah Menghadapi Waiting List Haji Di Indonesia," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 1 (2020): 75–86, <https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i1.1953>.

yang baik tentu menjadi suatu kewajiban dari pemerintah, sehingga harus dilakukan perbaikan setiap tahunnya.

Masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada proses pemberangkatan jemaah haji pada berbagai negara termasuk di berbagai wilayah Indonesia.³ Permasalahan tersebut antara lain pada Pelayanan penyelenggaraan haji yang belum optimal, seperti antrian yang panjang, kurangnya informasi, dan lambatnya proses penyelesaian administrasi; Fasilitas dan infrastruktur yang belum memadai, seperti tempat tinggal yang sempit, kurangnya toilet dan tempat wudhu, serta minimnya ruang tunggu; Keamanan dan kenyamanan yang belum terjamin, seperti rawannya aksi kriminalitas dan penipuan, kurangnya petugas keamanan, dan tidak tersedianya asuransi perjalanan; Informasi dan komunikasi yang belum efektif, seperti kurangnya sosialisasi informasi terkait haji, sulitnya akses informasi, dan minimnya media komunikasi; Bimbingan dan pembinaan calon jemaah haji yang belum maksimal, seperti materi bimbingan yang kurang lengkap, metode pelatihan yang kurang efektif, dan kurangnya motivasi dari calon jemaah haji.⁴ Permasalahan yang terjadi dapat menyebabkan kepuasan Jemaah terhadap proses pemberangkatan musim haji akan berkurang.

Proses pemberangkatan jemaah haji merupakan tahap awal yang penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan ini akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan kekhusyukan mereka dalam menjalankan ibadah haji di Tanah Suci.

Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menurut pengertian ini, kepuasan konsumen muncul setelah orang menggunakan produk atau jasa tertentu. Sunarto mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan juga dapat dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman. Semakin dekat dengan harapan maka konsumen akan semakin puas. Dari beberapa definisi tentang kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terjadi setelah konsumen melakukan transaksi

³ Ai Siti Hapsoh, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 2 (2020): 87–104, <https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i2.2097>; Abd. Rahman Harahap, "Pandangan Masyarakat terhadap Peran dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam Pembinaan Calon Jamaah Haji di Kota Medan," *Tesis*, 2009.

⁴ Gaddoury dan Armenian, "Epidemiology of Hajj pilgrimage mortality: Analysis for potential intervention"; Meity Ardiana dkk., "Risk Factors of Hospitalization and Mortality among Hajj Pilgrims in Indonesia," *Research Square*, 2023, 1–10; Dr. Sharifah Ezat Wan Puteh dkk., "The Causes of Malaysian and Indonesian Pilgrims' Hospitalization during the Hajj Season 1440 (2019) in Mena and Arafat Hospitals," *Saudi Journal of Biomedical Research* 5, no. 6 (2020): 98–111, <https://doi.org/10.36348/sjbr.2020.v05i06.003>.

terhadap suatu barang atau jasa yang menimbulkan suatu perasaan terhadap apa yang mereka peroleh.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terhadap kepuasan Jemaah haji dipengaruhi beberapa faktor.⁵ Hasil tersebut juga telah diuji dan diungkapkan dalam beberapa teori salah satunya teori kepuasan pelanggan/*costumer satisfaction theory* yang dikenalkan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dan teori Servqual yang dikenalkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. Teori-teori tersebut kemudian dikembangkan dan diadaptasi menjadi model khusus untuk mengukur kepuasan jemaah haji dengan mempertimbangkan berbagai faktor unik dalam pelayanan haji. Model yang dikembangkan Al-Mashrafi dan Al-Riyami dan Akram mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji diantaranya mencakup kualitas pelayanan termasuk didalamnya pelayanan kesehatan dan administrasi, fasilitas, transportasi, akomodasi, manajemen waktu dan manajemen risiko termasuk di dalamnya manajemen dalam komunikasi dan informasi serta bimbingan dan pembinaan jemaah, serta keamanan.⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Al-Omari dkk., mengembangkan model Servqual yang menilai kepuasan jemaah haji berdasarkan dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, komunikasi, fasilitas fisik, kenyamanan.⁷

Berdasarkan temuan-temuan tersebut faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji dapat ditentukan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi jemaah haji itu sendiri diantaranya pengetahuan dan pemahaman jemaah terhadap proses pemberangkatan haji, kesehatan, kemampuan finansial dan lain-lain, sedangkan faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan penyelenggaraan haji termasuk sikap petugas, pelayanan kesehatan dan administrasi, fasilitas dan infrastruktur, keamanan dan kenyamanan, informasi dan komunikasi serta bimbingan dan penyuluhan. Faktor eksternal ini dapat dikendalikan sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan jemaah terhadap proses pemberangkatan. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk dapat mengetahui faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan tersebut.

⁵ Abdul Subhan, Achmad Firdaus Firdaus, dan Mukhamad Najib, "The Influence of Islamic Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Intention in Reusing The Services in The Implementation of Umrah and Special Hajj Pilgrimage," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 10, no. 3 (2023): 275–89, <https://doi.org/10.20473/vol10iss20233pp275-289>; Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 9, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>; Thowayeb H. Hassan dkk., "the Impact of Religious Tourists' Satisfaction With Hajj Services on Their Experience At the Sacred Places in Saudi Arabia," *Geojournal of Tourism and Geosites* 44, no. 4 (2022): 1013–21, <https://doi.org/10.30892/gtg.43321-915>.

⁶ S Al-Mashrafi, S., & Al-Riyami, "A customer satisfaction model in the context of Hajj services," *Journal of Islamic Marketing* 11, no. 2 (2020): 237–56; W Akram, "A customer satisfaction model for Hajj services: A Maslow's hierarchy of needs and equity theory perspective," *Journal of Islamic Marketing* 12, no. 3 (2021): 437–55.

⁷ A Al-Omari, A., Al-Swaiti, Y., & Al-Othman, "Developing a Hajj-SERVQUAL model to assess pilgrims' satisfaction," *Journal of Islamic Marketing* 7, no. 4 (2016): 486–505.

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan, salah satunya yaitu dengan melakukan survei kepuasan konsumen menggunakan angket/ kuesioner.⁸

Analisis faktor merupakan salah satu teknik yang digunakan para peneliti untuk mengembangkan skala dalam mengukur faktor yang tidak dapat diobservasi secara langsung seperti kepuasan. Terdapat dua pendekatan dalam melakukan analisis faktor, yaitu analisis faktor eksploratoris (*Exploratory Factor Analysis* atau *EFA*) dan analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis* atau *CFA*). *EFA* biasa digunakan jika teori atau dugaan mengenai jumlah faktor serta variabel mana saja yang terkait dengan faktor tertentu secara apriori belum ada atau tidak diketahui, dengan kata lain peneliti bebas melakukan pengembangan atau eksplorasi data. Sedangkan pada *CFA* peneliti biasanya telah memiliki teori atau dugaan secara apriori terlebih dahulu, variabel-variabel mana saja yang berhubungan dengan faktor mana saja.⁹

Pada dasarnya teknik analisis faktor konfirmatori ini digunakan untuk mengembangkan atau menguji sebuah konsep atau teori secara teoritis, yaitu teori yang baru dikembangkan oleh peneliti ataupun teori yang telah lama dikembangkan oleh orang lain. Pada penelitian ini akan menganalisis faktor kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan menggunakan *CFA*, karena berdasarkan penjelasan di atas telah terdapat beberapa teori sebelumnya yang kemudian akan digabung dalam penelitian ini dan dikonfirmasi sebagai objek yang akan diteliti.

Dengan adanya peraturan baru dari pemerintah dan meningkatnya jumlah jemaah haji di Kalimantan Selatan dan bahkan Indonesia, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis faktor konfirmatori kepuasan jemaah haji, terutama pada proses keberangkatan. Penelitian ini diperlukan sebagai gambaran dan memberikan masukan kepada pemerintah terutama Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota se-Kalimantan Selatan untuk memberikan kualitas kinerja dan pelayanan yang optimal dalam melayani calon jemaah maupun jemaah haji yang akan berangkat serta sebagai evaluasi terhadap kebijakan yang dibuat.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor konfirmatori yang mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan jemaah haji. Pertanyaan penelitian mencakup apakah faktor pelayanan penyelenggaraan haji, fasilitas dan infrastruktur, keamanan dan kenyamanan, informasi dan komunikasi, serta bimbingan dan pembinaan merupakan faktor konfirmatori yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan jemaah haji Kalimantan Selatan pada proses pemberangkatan musim haji tahun 1445 H/2024 M.

⁸ Syamsul Arifin, Dian Mutiasari, dan Ravenalla Abdurrahman Al Hakim Sampurna Putra S, *Peta Teori Ilmu Kesehatan Masyarakat* (Banjarmasin: Mitra Wacana Media, 2020).

⁹ Gudono, *Analisis Data Multivariat* (Yogyakarta: BPFE, 2011).

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis faktor konfirmatori yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji Kalimantan Selatan pada proses pemberangkatan musim haji tahun 1445 H/2024 M. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor pelayanan penyelenggaraan haji, fasilitas dan infrastruktur, keamanan dan kenyamanan, informasi dan komunikasi, serta bimbingan dan pembinaan sebagai faktor konfirmatori yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan musim haji tahun 1445 H/2024 M.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang menggunakan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner didistribusikan kepada responden melalui Google Form. Penelitian ini dilakukan di 13 Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan, dengan populasi penelitian adalah seluruh jemaah haji dari provinsi tersebut pada musim haji tahun 1445 H/2024 M. Sampel penelitian terdiri dari 365 responden yang dipilih menggunakan metode proportional random sampling, sehingga setiap kabupaten/kota diwakili secara proporsional.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memahami konteks dan memperoleh informasi awal. Kedua, kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup disebarakan kepada jemaah haji. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur variabel-variabel yang relevan dengan kepuasan jemaah haji, dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan. Responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, asal daerah, dan tingkat pendidikan untuk analisis yang lebih mendalam.

Tahap analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 27.01. Pertama, dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner adalah sah dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Kedua, uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi kuesioner tersebut. Reliabilitas diukur menggunakan metode One Shot, di mana pengukuran dilakukan sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain dalam kuesioner untuk mengukur korelasi antar jawaban. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis faktor konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis atau CFA) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Hasil analisis diolah menjadi angka yang kemudian dibahas sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas isi dalam penelitian ini melalui *Expert judgement*, penilaian dilakukan oleh 2 orang ahli yaitu 1 orang dosen pengajar Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam UIN Antasari Banjarmasin, 1 orang peneliti orang penelti ahli muda dan 1 orang peneliti ahli pertama Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN). Validitas Isi dengan uji *expert jusment* berdasarkan Skor Rater Aiken, dengan hasil indeks kesepakatan ahli (*Reter Agreement*) pada setiap pertanyaan kuesioner berada pada penilaian validitas sedang (0,4-0,8) dan validitas tinggi (>0,8), sehingga tidak ada pertanyaan yang dikoreksi ataupun dihapus.

1. Uji Validitas Variabel Indikator Pelayanan Penyelenggaraan Haji (X1)

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel indikator Pelayanan Penyelenggaraan Haji, nilai r Tabel untuk jumlah sampel 30 yaitu 0,361, sehingga semua pertanyaan pada indikator pelayanan penyelenggaraan haji dinyatakan valid dan tidak ada item pertanyaan yang dihapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X1

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Kesimpulan rHitung > rTabel
Pelayanan Penyelenggara an Haji (X1)	1	0,845	0,361	Valid
	2	0,840	0,361	Valid
	3	0,692	0,361	Valid
	4	0,840	0,361	Valid
	5	0,917	0,361	Valid
	6	0,917	0,361	Valid
	7	0,962	0,361	Valid
	8	0,900	0,361	Valid
	9	0,605	0,361	Valid
	10	0,898	0,361	Valid
	11	0,844	0,361	Valid
	12	0,900	0,361	Valid

2. Uji Validitas Variabel Indikator Fasilitas dan Infrastruktur (X2)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel indikator Fasilitas dan Infrastruktur (X2), nilai r Tabel untuk jumlah sampel 30 yaitu 0,361, sehingga semua pertanyaan pada variabel indikator fasilitas dan infrastruktur dinyatakan valid dan tidak ada item pertanyaan yang dihapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X2

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Kesimpulan rHitung > rTabel
Fasilitas dan Infrastruktur (X2)	1	0,892	0,361	Valid
	2	0,887	0,361	Valid
	3	0,887	0,361	Valid
	4	0,869	0,361	Valid
	5	0,833	0,361	Valid
	6	0,739	0,361	Valid
	7	0,906	0,361	Valid
	8	0,936	0,361	Valid
	9	0,825	0,361	Valid
	10	0,848	0,361	Valid
	11	0,890	0,361	Valid
	12	0,889	0,361	Valid

3. Uji Validitas Variabel Indikator Keamanan dan Kenyamanan (X3)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Indikator Keamanan dan Kenyamanan (X3), nilai r Tabel untuk jumlah sampel 30 yaitu 0,361, sehingga semua pertanyaan pada variabel indikator Keamanan dan Kenyamanan dinyatakan valid dan tidak ada item pertanyaan yang dihapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X3

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Kesimpulan rHitung > rTabel
Keamanan dan Kenyamanan (X3)	1	0,792	0,361	Valid
	2	0,979	0,361	Valid
	3	0,897	0,361	Valid
	4	0,984	0,361	Valid
	5	0,984	0,361	Valid
	6	0,871	0,361	Valid
	7	0,984	0,361	Valid
	8	0,984	0,361	Valid
	9	0,984	0,361	Valid
	10	0,831	0,361	Valid
	11	0,870	0,361	Valid
	12	0,984	0,361	Valid

4. Uji Validitas Variabel Indikator Informasi dan Komunikasi (X4)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Indikator Informasi dan Komunikasi (X4), nilai r Tabel untuk jumlah sampel 30 yaitu 0,361, sehingga semua pertanyaan pada variabel indikator

Informasi dan Komunikasi dinyatakan valid dan tidak ada item pertanyaan yang dihapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X4

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Kesimpulan rHitung > rTabel
Informasi dan Komunikasi (X4)	1	0,520	0,361	Valid
	2	0,952	0,361	Valid
	3	0,952	0,361	Valid
	4	0,952	0,361	Valid
	5	0,781	0,361	Valid
	6	0,868	0,361	Valid
	7	0,952	0,361	Valid
	8	0,911	0,361	Valid
	9	0,911	0,361	Valid
	10	0,922	0,361	Valid
	11	0,844	0,361	Valid
	12	0,889	0,361	Valid

5. Uji Validitas Variabel Indikator Bimbingan dan Pembinaan (X5)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Indikator Bimbingan dan Pembinaan (X5), nilai r Tabel untuk jumlah sampel 30 yaitu 0,361, sehingga semua pertanyaan pada variabel indikator Bimbingan dan Pembinaan dinyatakan valid dan tidak ada item pertanyaan yang dihapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X5

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Kesimpulan rHitung > rTabel
Bimbingan dan pembinaan (X5)	1	0,900	0,361	Valid
	2	0,997	0,361	Valid
	3	0,997	0,361	Valid
	4	0,997	0,361	Valid
	5	0,997	0,361	Valid
	6	0,997	0,361	Valid
	7	0,900	0,361	Valid
	8	0,997	0,361	Valid
	9	0,997	0,361	Valid
	10	0,997	0,361	Valid
	11	0,997	0,361	Valid
	12	0,997	0,361	Valid

6. Uji Validitas Variabel Laten Kepuasan Jemaah Haji pada Proses Pemberangkatan (Y)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel laten Kepuasan Jemaah Haji pada Proses Pemberangkatan (Y), nilai r Tabel untuk jumlah sampel 30 yaitu 0,361, sehingga semua pertanyaan pada variabel laten kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan dinyatakan valid dan tidak ada item pertanyaan yang dihapus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Laten Y

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Kesimpulan $r_{Hitung} > r_{Tabel}$
	2	0,881	0,361	Valid
	3	0,995	0,361	Valid
	4	0,995	0,361	Valid
	5	0,948	0,361	Valid
	6	0,908	0,361	Valid
	7	0,995	0,361	Valid
	8	0,995	0,361	Valid
	9	0,995	0,361	Valid
	10	0,926	0,361	Valid
	11	0,995	0,361	Valid
	12	0,995	0,361	Valid

B. Uji reliabilitas

1. Uji Reabilitas Variabel Indikator Pelayanan Penyelenggaraan Haji (X1)

Tabel 7. Hasil Uji Reabilitas Variabel Indikator X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	12

Nilai Cronbach's Alpha > dari 0,60 yaitu 0,958 sehingga kuesioner variabel indikator pelayanan penyelenggaraan haji reliabilitas untuk digunakan.

2. Uji Reabilitas Variabel Indikator Fasilitas dan Infrastruktur (X2)

Tabel 8. Hasil Uji Reabilitas Variabel Indikator X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.969	12

Nilai Cronbach's Alpha > dari 0,60 yaitu 0,969 sehingga kuesioner variabel indikator fasilitas dan infrastruktur reliabilitas untuk digunakan.

3. Uji Reabilitas Variabel Indikator Keamanan dan Kenyamanan (X3)

Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas Variabel Indikator X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.984	12

Nilai Cronbach's Alpha > dari 0,60 yaitu 0,984 sehingga kuesioner variabel indikator keamanan dan kenyamanan reliabilitas untuk digunakan.

4. Uji Reabilitas Variabel Indikator Informasi dan Komunikasi (X4)

Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas Variabel Indikator X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	12

Nilai Cronbach's Alpha > dari 0,60 yaitu 0,958 sehingga kuesioner variabel indikator informasi dan komunikasi reliabilitas untuk digunakan.

5. Uji Reabilitas Variabel Indikator Bimbingan dan Pembinaan (X5)

Tabel 11. Hasil Uji Reabilitas Variabel Indikator X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.996	12

Nilai Cronbach's Alpha > dari 0,60 yaitu 0,996 sehingga kuesioner variabel indikator Bimbingan dan pembinaan reliabilitas untuk digunakan.

6. Uji Reabilitas Variabel Laten Kepuasan Jemaah pada Proses Pemberangkatan Haji (Y)

Tabel 12. Hasil Uji Reabilitas Variabel Laten Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.992	12

Nilai Cronbach's Alpha > dari 0,60 yaitu 0,996 sehingga kuesioner variabel kepuasan Jemaah haji pada proses pemberangkatan reliabilitas untuk digunakan.

C. Analisis Deskriptif

Hasil analisis univariat berupa analisis deskriptif meliputi nilai minimum, maksimum dan rata-rata (*mean*) dari variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut ini :

Tabel 13. Hasil Analisis Univariat/Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Min	Max	Mean (Xi)	Std. Deviation (SD)
Pelayanan penyelenggaraan haji (X1)	365	34	60	56,93	4,792
Fasilitas dan infrastruktur (X2)	365	34	60	56,78	5,148
Keamanan dan kenyamanan (X3)	365	36	60	57,24	4,979
Informasi dan komunikasi (X4)	365	36	60	56,87	5,044
Bimbingan dan pembinaan (X5)	365	36	60	57,45	5,109
Kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan (Y)	365	36	60	57,62	4,729

Berdasarkan tabel 5.17, diketahui total sampel pada semua variabel sebesar 365 responden. Skor terendah terdapat pada variabel pelayanan penyelenggaraan haji yaitu 34 dengan nilai skor 56,93 serta fasilitas dan Infrastruktur yaitu 34 dengan nilai mean sebesar 56,78. Skor tertinggi bernilai 60, Hal ini berarti skor tertinggi yang terjadi pada variabel-variabel tersebut nilainya jauh di atas dari nilai rata-rata/mean, sehingga menunjukkan penilaian yang sangat baik dan menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah memberikan kontribusi yang sangat baik dalam membangun instrumen. Standar deviasi tertinggi sebesar 5,148 berarti fluktuasi dari penilaian responden terhadap variabel adalah $\pm 5,148$ dari 365 responden lainnya.

D. Analisis Validitas dan Realibilitas Variabel

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor yang merujuk pada hasil perhitungan *Keiser-Meyer Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy*. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS* versi 27.0. Kriteria kecukupan nilai *KMO* adalah lebih dari 0,5, sehingga item yang memiliki nilai *KMO* kurang dari 0,5 direduksi atau dihilangkan, yaitu dengan cara menghilangkan item pernyataan yang memiliki nilai terkecil, dalam hal ini dapat dilihat pada *Anti-Image Correlation*.

Pengujian dilakukan dalam beberapa tahap sampai ditemukan semua item pernyataan dalam kondisi valid atau memiliki nilai *KMO* lebih dari 0,5. Berikut disajikan output dari *SPSS* versi 27.0 terhadap pengujian validitas dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori berdasarkan nilai *KMO* dan *Barlett's Test*.

Tabel 14. Hasil Perhitungan KMO dan Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,951
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	38230,444
	df	2556
	Sig.	,000

Uji Hipotesis:

H_0 : sampel belum memadai untuk dilakukan analisis lebih lanjut

H_1 : sampel sudah memadai untuk dilakukan analisis lebih lanjut

Uji KMO dan Bartlett's Test Berdasarkan Tabel 7 diperoleh nilai $KMO = 0,951$, nilai tersebut $>0,50$ maka dapat ditarik kesimpulan analisis faktor dapat dilanjutkan, dengan Signifikansi $= 0,000$ maka H_0 ditolak, karena $sign = 0,000 < \alpha = 0,05$. Artinya sampel sudah memadai untuk dilakukan analisis lebih lanjut atau sebesar 95,1% variansi dapat dijelaskan oleh faktor tersebut.

Analisis selanjutnya adalah dengan memeriksa *Measure of Sampling Adequacy (MSA)*. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah proses pengambilan sampel telah memadai atau belum, yaitu dapat dilihat dari *Anti-Image Correlation (...^a)*. Nilai *MSA* yang rendah merupakan pertimbangan untuk membuang variabel tersebut pada tahap analisis selanjutnya. Nilai *MSA* berkisar antara 0 sampai dengan 1, dengan kriteria sebagai berikut:

- $MSA = 1$, artinya variabel tersebut dapat diprediksi tanpa kesalahan oleh variabel lain
- $MSA > 0,5$, artinya variabel masih dapat diprediksi dan dianalisis lebih lanjut
- $MSA < 0,5$, artinya variabel tidak dapat diprediksi dan tidak dapat dianalisis lebih lanjut, sehingga variabel tersebut harus direduksi atau dikeluarkan dari model.

Berdasarkan hasil pengujian, dari semua indikator pada masing-masing variabel nilainya $>0,50$, maka masing-masing indikator tersebut telah memenuhi kriteria dari *MSA* dan dapat dianalisis lebih lanjut tanpa menghilangkan indikator yang digunakan pada masing-masing variabel. (Hasil analisis terlampir).

E. Faktor Konfirmatori yang Mempengaruhi Kepuasan Jemaah Haji pada Proses Pemberangkatan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 9 faktor yang terkonfirmasi dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan, dari 9 faktor tersebut 3 faktor merupakan penambahan. Faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu :

1. Faktor Konfirmatori Pelayanan Penyelenggaraan Haji

Kualitas pelayanan penyelenggaraan haji sangat menentukan dalam seberapa positif atau negatif pengalaman jemaah haji selama proses ibadah mereka. Selain itu, pelayanan penyelenggaraan haji mencakup sejumlah aspek yang penting untuk memastikan bahwa proses haji berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan serta harapan jemaah. Pada proses pengujian dalam penelitian ini, terdapat 3 indikator lainnya yang terbentuk dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan. Berdasarkan beberapa penelitian lain,¹⁰ faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji diantaranya yang termasuk dalam pelayanan penyelenggaraan haji yaitu sikap petugas, pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan haji, sehingga indikator tersebut terbentuk pada proses pengujian dalam penelitian ini.

2. Faktor Konfirmatori Sifat Petugas

Faktor Sikap petugas dapat mempengaruhi kepuasan jemaah hal ini dilihat dari indikator pembentuknya yaitu keramahan dan kesopanan petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan nilai 76,3%, petugas selalu mengikuti standar operasional prosedur (SOP) 65,4%, informasi pendaftaran haji yang jelas dan mudah dipahami 63,6%, kemampuan petugas dalam menjawab dan menjelaskan pertanyaan jemaah haji 63,1%, petugas di Embarkasi bersikap ramah dan sopan 61,9%, petugas haji yang profesional dalam menjalankan tugasnya 55,8% dan bahasa petugas haji yang mudah untuk dimengerti jemaah haji sebesar 54,3%, karena petugas adalah perwakilan langsung dari penyelenggara layanan haji. Mereka adalah orang yang berinteraksi langsung dengan jemaah dan memiliki peran kunci dalam menciptakan lingkungan yang mendukung dan memfasilitasi ibadah dengan baik. Sikap yang positif, responsif, dan berempati tidak hanya mempengaruhi persepsi jemaah terhadap layanan secara keseluruhan, tetapi juga menciptakan hubungan yang baik antara penyelenggara dan jemaah.¹¹ Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan sikap petugas dapat secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan jemaah terhadap penyelenggaraan haji.

¹⁰ Noni Mayasari, Rosmila Tuharea, dan Yusnita, "Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Halmahera Barat," *Jurnal Serambi Sehat* 3, no. 1 (2021): 33–40; Resti Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah," *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2019): 165–82, <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>; Dhani Wijaya dkk., "Satisfaction of Prospective Hajj Pilgrims with Pharmaceutical Services at the Outpatient Unit of Dinoyo Public Health Centers," 2022, 1–10.

¹¹ Khuzaini, Mohammad Zainul, dan Zakky Zamrudi, "Organizational Citizenship and Employee Performance: The Role of Spirituality," *Pakistan Administrative Review* 3, no. 1 (2019): 16–26; Mohammad Zainul, "The Effect of Organizational Culture and Working Environment on Employee Performance : Study on The Example of Printing Company," *Russian Journal of Agricultural and Socio-economic Sciences* 12, no. 72 (2017): 81–85; Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah."

3. Faktor Konfirmatori Pelayanan Kesehatan Haji

Faktor pelayanan kesehatan haji terbentuk dan dikonfirmasi dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji karena kesehatan merupakan faktor penting dalam pelaksanaan ibadah haji. Kondisi kesehatan yang buruk dapat menghambat jemaah dalam melaksanakan ibadah haji secara maksimal, bahkan dapat membahayakan keselamatan mereka. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Balitbangkes Kemenkes RI menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan haji merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Penelitian lain menunjukkan bahwa jemaah haji yang puas dengan pelayanan kesehatan haji memiliki tingkat kesakitan dan kematian yang lebih rendah.¹²

4. Faktor Konfirmatori Pelayanan Administrasi

Faktor pelayanan administrasi pada proses pemberangkatan haji sangat penting untuk meningkatkan kepuasan Jemaah haji. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, diharapkan Jemaah haji dapat memulai ibadah haji dengan tenang, nyaman, dan penuh keyakinan. Indikator pada faktor pelayanan administrasi pada penelitian ini terbentuk dan terkonfirmasi dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Hal ini bisa dilihat dari indikator pembentuknya yaitu fasilitas pengurusan (scan saudi visa biometrik) yang memadai sebesar 63,4%, kecepatan proses dokumen haji 61,1%, proses check in jemaah haji masuk ke dalam terminal keberangkatan dan pemeriksaan dokumennya oleh Imigrasi sesuai dengan standar operasional prosedur sebesar 61%, kecepatan proses pendaftaran porsi haji 53,8% dan fasilitas pengurusan dokumen haji yang memadai 53,4%.

5. Faktor Konfirmatori Fasilitas dan Infrastruktur

Fasilitas dan infrastruktur yang baik menciptakan kesan positif secara keseluruhan terhadap penyelenggaraan haji. Hal ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan individu jemaah tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan reputasi penyelenggara dalam jangka panjang. Fasilitas dan infrastruktur yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dalam penyelenggaraan haji, tetapi juga berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan jemaah.¹³ Fasilitas yang memadai memberikan jemaah rasa percaya diri dan kenyamanan, memastikan bahwa jemaah dapat fokus sepenuhnya pada persiapan pemberangkatan untuk ibadah haji tanpa gangguan. sehingga

¹² Rini Perawati, "Respon Jemaah Haji Wilayah Jakarta Utara Terhadap Pelayanan Kesehatan TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia) Pada Tahun 2014" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016); Asep Kusnaldi dkk., "Tingkat Pengetahuan, Sikap, dan Tindakan Jemaah Haji terkait Istithaah Kesehatan di Indonesia," *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 22, no. 4 (2020): 245–54, <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i4.2244>.

¹³ Santika R Hasan dkk., "Januari 2024 e-ISSN : 2988-2230," *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2024): 361–80; M. Zainul Abidin, "Analisis Investasi Dana Haji Dalam Pembiayaan Infrastruktur Dan Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Harmoni* 15, no. 2 (2016): 152–64; Ikhlas Jauhari, Nurul Umi Ati, dan Retno Wulan Sekarsari, "Evaluasi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Malang," *Jurnal Respon Publik* 18, no. 2 (2024): 8–17.

upaya perbaikan yang dapat dilakukan yaitu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap infrastruktur yang ada, termasuk bandara, terminal transportasi, dan fasilitas lainnya yang digunakan oleh jemaah haji, merencanakan pembaruan dan peningkatan sesuai dengan pertumbuhan jumlah jemaah dan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, serta meningkatkan kualitas dan perawatan fasilitas embarkasi haji.

6. Faktor Konfirmatori Keamanan dan Kenyamanan

Keamanan dan kenyamanan adalah dua faktor konfirmatori lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan. Ketika jemaah merasa aman dan nyaman, mereka cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif dan memuaskan.¹⁴ Sehingga, menjaga standar keamanan dan kenyamanan yang tinggi adalah hal yang sangat penting bagi penyelenggara, serta upaya peningkatan harus terus dilakukan secara berkelanjutan dan berfokus pada kepuasan jemaah haji. Beberapa upaya yang dapat di Implementasikan di Indonesia untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan jemaah diantaranya dengan mengembangkan aplikasi mobile yang menyediakan informasi real-time tentang jadwal, lokasi, dan layanan haji yang tersedia, serta meningkatkan sistem pengawasan berbasis teknologi untuk memastikan keamanan jemaah.

7. Faktor Konfirmatori Informasi dan Komunikasi

Faktor konfirmatori selanjutnya yaitu Informasi dan komunikasi. Jemaah haji membutuhkan informasi yang jelas tentang jadwal keberangkatan, lokasi pemberangkatan, prosedur yang harus diikuti, dan persyaratan dokumen.

Informasi yang jelas dan lengkap membantu mengurangi kebingungan dan kecemasan. Sedangkan, Komunikasi yang baik antara penyelenggara, petugas, dan jemaah haji memastikan koordinasi yang lancar. Termasuk penyampaian informasi tentang perubahan jadwal atau prosedur yang mungkin terjadi mendadak, dan lain-lain. Informasi dan komunikasi harus disampaikan dengan cara yang tepat sasaran, mudah dipahami, dan akurat.¹⁵

8. Faktor Konfirmatori Bimbingan dan Pembinaan

Bimbingan dan pembinaan haji dapat membantu jemaah mempersiapkan diri secara fisik dan mental untuk menunaikan ibadah haji, sehingga bimbingan dan pembinaan merupakan salah satu faktor konfirmatori yang dapat mempengaruhi kepuasan jemaah pada proses pemberangkatan.

¹⁴ Fikri Ilham dan Zulhelmi, "Manajemen Pelayanan Prima : Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 6 (2024): 588–602; Knut Haase dkk., "Improving pilgrim safety during the Hajj: An analytical and operational research approach," *Interfaces* 46, no. 1 (2016): 74–90, <https://doi.org/10.1287/inte.2015.0833>.

¹⁵ Habieb Surya Prayogi, "Strategi Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Madiun," *JURNAL SOSIAL Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 23, no. 2 (2022): 8–13, <https://doi.org/10.33319/sos.v23i2.116>; Ilham dan Zulhelmi, "Manajemen Pelayanan Prima : Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour)."

Melalui bimbingan dan pembinaan, jemaah akan mendapatkan pengetahuan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang tata cara ibadah haji yang benar, meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan jemaah, serta meningkatkan kepedulian dan toleransi antar sesama jemaah. Jemaah membutuhkan informasi dan pendampingan sejak awal proses persiapan haji hingga kepulangan.¹⁶ Pihak penyelenggara haji harus bekerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan bahwa semua jemaah mendapatkan bimbingan dan pembinaan yang dibutuhkan.

9. Faktor Konfirmatori Kepuasan Jemaah haji pada Proses pemberangkatan sesuai SOP

Kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan sangat penting untuk memastikan pengalaman ibadah yang lancar dan nyaman. Beberapa faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan ini adalah kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan haji.

Kementerian Agama Republik Indonesia telah menetapkan SOP yang jelas dan rinci untuk proses pemberangkatan Jemaah Haji. SOP ini mencakup seluruh aspek pemberangkatan, mulai dari pendaftaran, pembekalan, hingga keberangkatan ke Arab Saudi. Meskipun telah ditetapkan SOP, penelitian lain menyatakan bahwa penerapan SOP harus didukung dengan kinerja petugas yang baik, dan ketersediaan fasilitas yang memadai.¹⁷

F. Tingkat Kepuasan Jemaah Haji pada Proses Pemberangkatan

Kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan merupakan perasaan senang atau puas yang timbul ketika seseorang merasa bahwa harapan atau kebutuhan mereka telah terpenuhi.¹⁸ Kepuasan diukur berdasarkan layanan yang diberikan oleh penyelenggara haji sesuai dengan harapan dan kebutuhan jemaah. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, tingkat kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan berada pada tingkatan puas, yaitu sebesar 78,238% mencakup pada indikator pelayanan penyelenggaraan haji, sikap petugas, pelayanan kesehatan haji, pelayanan administrasi, fasilitas dan infrastruktur, keamanan dan kenyamanan, informasi dan komunikasi serta bimbingan dan pembinaan.

Pengukuran tingkat kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan perlu dilakukan pengukuran sebagai (1) Evaluasi Kualitas Layanan: dengan mengukur kepuasan jemaah, penyelenggara dapat mengevaluasi sejauh mana layanan yang mereka berikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan Jemaah, sehingga dapat mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan. (2)

¹⁶ Upia Rosmalinda Abdul Malik, Mat Jalil, "Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalah Saadah Kota Gajah" 1, no. 1 (2021): 28–38.

¹⁷ Nida Nadia Zakiyyatunnisa, "Evaluasi Pelaksanaan SOP Pembatalan Haji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

¹⁸ Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah."

Pengukuran Kinerja: hasil dari pengukuran kepuasan dapat digunakan sebagai indikator kinerja bagi penyelenggara layanan haji. Hal ini membantu dalam mengevaluasi seberapa baik kinerja yang telah dilaksanakan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jemaah. (3) Perbaikan Berkelanjutan: *feedback* dari kepuasan jemaah memberikan wawasan berharga untuk penyelenggara tentang apa yang telah berhasil dan apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan di masa mendatang. Ini merupakan landasan untuk pengembangan program perbaikan berkelanjutan. (4) Pemenuhan Harapan Jemaah: dengan memahami tingkat kepuasan jemaah, penyelenggara dapat menyesuaikan layanan mereka agar lebih sesuai dengan harapan jemaah. (5) Pemeliharaan Reputasi: Kepuasan jemaah yang tinggi berkontribusi pada pemeliharaan dan peningkatan reputasi penyelenggara layanan haji. Pengalaman positif yang dibagikan oleh jemaah kepada orang lain dapat meningkatkan citra dan kepercayaan terhadap penyelenggara. (6) Pengambilan Keputusan Strategis: data kepuasan jemaah juga dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan dan pengembangan layanan haji di masa depan agar dapat merencanakan program yang lebih efektif dan efisien.¹⁹

Secara keseluruhan, mengukur kepuasan jemaah haji bukan hanya tentang memperoleh umpan balik dari pengguna layanan. Namun, dengan mengukur tingkat kepuasan Jemaah haji dapat merupakan alat penting dalam meningkatkan kualitas layanan, memenuhi harapan jemaah, dan memastikan keberlanjutan serta keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian pada penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor Konfirmatori yang mempengaruhi kepuasan jemaah haji Provinsi Kalimantan Selatan pada proses pemberangkatan musim haji tahun 1445H/2024M yaitu Pelayanan penyelenggaraan haji, sikap petugas, pelayanan kesehatan haji, pelayanan administrasi, Fasilitas dan infrastruktur, Keamanan dan kenyamanan, Informasi dan komunikasi, bimbingan dan pembinaan, serta proses pemberangkatan sesuai SOP. Terdapat 3 faktor yang terbentuk dalam proses pengujian yaitu Sikap petugas, Pelayanan Kesehatan haji dan Pelayanan Administrasi. Adapun variabel-variabel pembentuk setiap faktor adalah sebagai berikut :
 - a. Pelayanan penyelenggaraan haji, Indikator pembentuk faktor ini berupa Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, kondisi fisik maupun emosional jemaah, Kualitas informasi, Pelayanan sesuai SOP,

¹⁹ Umrah, Rahim Mas.P. Sanjata, dan Muh. Wajedi Ma'ruf, "Manajemen dan Pendidikan Manajemen Pelayanan Kantor Kementerian Agama Dalam," *Referensi* 1, no. Desember (2023): 1–9; Zaenal Abidin dkk., *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji Di Dalam Negeri Tahun 1439 H / 2018 M*, 2018; Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah."

- b. Sikap petugas, indikator pembentuk faktor ini berupa keramahan petugas, kondisi fisik maupun emosional jemaah, Kualitas informasi, Pelayanan sesuai SOP,
 - c. Pelayanan Kesehatan Haji, indikator pembentuk faktor ini berupa Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan haji, Kelengkapan dokumen dan alat penunjang keberangkatan, Pelayanan sesuai SOP,
 - d. Pelayanan administrasi, indikator pembentuk faktor ini berupa Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan administrasi, Kondisi sistem informasi, Kelengkapan dokumen dan alat penunjang keberangkatan, Pelayanan sesuai SOP,
 - e. Fasilitas dan infrastruktur, Indikator pembentuk faktor ini berupa Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan administrasi dengan indikator pembentuk faktor ini yaitu kondisi gedung, kondisi transportasi, kelengkapan dokumen dan alat penunjang keberangkatan serta kondisi sistem informasi (jaringan nirkabel dan lain-lain), Pelayanan sesuai SOP,
 - f. Keamanan dan kenyamanan, Indikator pembentuk faktor ini yaitu Keamanan fisik maupun emosional jemaah; Kenyamanan fisik dan emosional jemaah serta kenyamanan lingkungan,
 - g. Informasi dan komunikasi, Indikator pembentuk faktor ini yaitu Kualitas informasi; Kualitas komunikasi; Saluran komunikasi; serta Budaya dan tradisi,
 - h. Bimbingan dan pembinaan, Indikator pembentuk faktor ini yaitu Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman jemaah; Mempermudah dalam adaptasi jemaah; serta Kualitas bimbingan dan pembinaan,
 - i. Kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan, Indikator pembentuk faktor ini yaitu Kecepatan dalam pelayanan, kondisi transportasi, budaya dan tradisi, adaptasi jemaah dan Kepuasan jemaah pada Proses pemberangkatan haji sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Tingkat Kepuasan Jemaah haji Provinsi Kalimantan Selatan pada proses pemberangkatan musim haji tahun 1445H/2024M yaitu sebesar 78,238%. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan berada pada tingkat puas karena dapat menjelaskan lebih dari 50% dari 9 indikator yang terbentuk.

Saran-saran

Meskipun hasil dari penelitian ini, tingkat kepuasan jemaah haji Provinsi Kalimantan Selatan pada proses pemberangkatan musim haji tahun 1445H/2024M telah berada pada tingkat puas. Namun, berdasarkan hasil penelitian ini juga telah diketahui bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan jemaah haji pada proses pemberangkatan, sehingga perlu terus dilakukan upaya pemeliharaan, pengembangan dan peningkatan kualitas dan kuantitas secara

berkelanjutan dan berkesinambungan dari segala aspek pada indikator dalam penelitian ini agar kepuasan jemaah haji Indonesia dapat terus terjaga dan meningkat. Upaya perbaikan kebijakan yang direkomendasikan telah dijabarkan dalam bagian pembahasan pada penelitian ini.

Bagi pembaca dan para peneliti, dapat melakukan penelitian lainnya dengan menggunakan dimensi yang berbeda serta menggunakan metode lain seperti *Structural Equation Modeling (SEM)*, *Serviquel Method*, atau metode lain yang cocok digunakan untuk analisis kepuasan. Sedangkan bagi masyarakat dan jemaah haji agar terus dapat mematuhi peraturan, saran dan anjuran yang telah ditetapkan selama persiapan dan proses pemberangkatan ibadah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malik, Mat Jalil, Upia Rosmalinda. "Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalah Saadah Kota Gajah" 1, no. 1 (2021): 28–38.
- Abdul Subhan, Achmad Firdaus Firdaus, dan Mukhamad Najib. "The Influence of Islamic Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Intention in Reusing The Services in The Implementation of Umrah and Special Hajj Pilgrimage." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 10, no. 3 (2023): 275–89. <https://doi.org/10.20473/vol10iss20233pp275-289>.
- Abidin, M. Zainul. "Analisis Investasi Dana Haji Dalam Pembiayaan Infrastruktur Dan Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Harmoni* 15, no. 2 (2016): 152–64.
- Abidin, Zaenal, Achmad Rosidi, Agus Mulyono, Anik Farida, Fakhruddin, Fauziah, Fakhruddin M, dkk. *Survei Kepuasan Pelayanan Jemaah Haji Di Dalam Negeri Tahun 1439 H / 2018 M*, 2018.
- Akram, W. "A customer satisfaction model for Hajj services: A Maslow's hierarchy of needs and equity theory perspective." *Journal of Islamic Marketing* 12, no. 3 (2021): 437–55.
- Al-Mashrafi, S., & Al-Riyami, S. "A customer satisfaction model in the context of Hajj services." *Journal of Islamic Marketing* 11, no. 2 (2020): 237–56.
- Al-Omari, A., Al-Swaiti, Y., & Al-Othman, A. "Developing a Hajj-SERVQUAL model to assess pilgrims' satisfaction." *Journal of Islamic Marketing* 7, no. 4 (2016): 486–505.
- Ardiana, Meity, Annisya Dinda Paramitha, Farah Aisha Shabrina, dan Primasitha Maharany Harsoyo. "Risk Factors of Hospitalization and Mortality among Hajj Pilgrims in Indonesia." *Research Square*, 2023, 1–10.
- Arifin, Syamsul, Dian Mutiasari, dan Ravenalla Abdurrahman Al Hakim Sampurna Putra S. *Peta Teori Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Banjarmasin: Mitra Wacana Media, 2020.
- Candra, Almun Wakhida, dan Renny Oktafia. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Maburo Sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 9. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>.
- Fathurrahman, Reza, Zaenal Abidin, dan Anisa Dwi Utami. "Public Service Satisfaction on Hajj-Related Services in Indonesia: Demographic Analysis." *Al-Muzara'Ah* 9, no. 1 (2021): 99–107. <https://doi.org/10.29244/jam.9.1.99-107>.
- Gaddoury, Mahmoud A., dan Haroutune K. Armenian. "Epidemiology of Hajj pilgrimage mortality: Analysis for potential intervention." *Journal of Infection and Public Health* 17 (2024): 49–61. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2023.05.021>.

Gudono. *Analisis Data Multivariat*. Yogyakarta: BPFE, 2011.

Haase, Knut, Habib Zain Al Abideen, Salim Al-Bosta, Mathias Kasper, Matthes Koch, Sven Müller, dan Dirk Helbing. "Improving pilgrim safety during the Hajj: An analytical and operational research approach." *Interfaces* 46, no. 1 (2016): 74–90. <https://doi.org/10.1287/inte.2015.0833>.

Hapsoh, Ai Siti. "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 2 (2020): 87–104. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i2.2097>.

Harahap, Abd. Rahman. "Pandangan Masyarakat terhadap Peran dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam Pembinaan Calon Jamaah Haji di Kota Medan." *Tesis*, 2009.

Hasan, Santika R, Sindri Potalangi, Affan Naufal Afdali, dan Andi Mardiana. "Januari 2024 e-ISSN : 2988-2230." *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2024): 361–80.

Hassan, Thowayeb H., Ahmed Hassan Abdou, Mostafa A. Abdelmoaty, Mohamed Nor-El-Deen, dan Amany E. Salem. "the Impact of Religious Tourists' Satisfaction With Hajj Services on Their Experience At the Sacred Places in Saudi Arabia." *Geojournal of Tourism and Geosites* 44, no. 4 (2022): 1013–21. <https://doi.org/10.30892/gtg.43321-915>.

Ilham, Fikri, dan Zulhelmi. "Manajemen Pelayanan Prima : Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 6 (2024): 588–602.

Jauhari, Ikhlas, Nurul Umi Ati, dan Retno Wulan Sekarsari. "Evaluasi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu di Kementerian Agama Kabupaten Malang." *Jurnal Respon Publik* 18, no. 2 (2024): 8–17.

Khuzaini, Mohammad Zainul, dan Zakky Zamrudi. "Organizational Citizenship and Employee Performance: The Role of Spirituality." *Pakistan Administrative Review* 3, no. 1 (2019): 16–26.

Kusnali, Asep, Rustika Rustika, Herti Windya Puspasari, Primasari Syam, Ratih Oemiyati, Dede Anwar Musadad, dan Ristrini Ristrini. "Tingkat Pengetahuan, Sikap, dan Tindakan Jemaah Haji terkait Istithaah Kesehatan di Indonesia." *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 22, no. 4 (2020): 245–54. <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i4.2244>.

Mayasari, Noni, Rosmila Tuharea, dan Yusnita. "Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Halmahera Barat." *Jurnal Serambi Sehat* 3, no. 1 (2021): 33–40.

Nisa, Rizki Khairun. "Urgensi Sosialisasi Pendaftaran Ibadah Haji Diusia Muda Sebagai Upaya Pemerintah Menghadapi Waiting List Haji Di Indonesia." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 1 (2020): 75–86. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i1.1953>.

Noor, Muhammad. "Haji dan Umrah." *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018): 38–42. <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>.

Perawati, Rini. "Respon Jamaah Haji Wilayah Jakarta Utara Terhadap Pelayanan Kesehatan TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia) Pada Tahun 2014." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

Sarwat, Ahmad. "Haji Rukun Islam Kelima." *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima* 1, no. 2 (2019): 16–66.

Surya Prayogi, Habieb. "Strategi Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Madiun." *JURNAL SOSIAL Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 23, no. 2 (2022): 8–13. <https://doi.org/10.33319/sos.v23i2.116>.

Erfan Maulana, Sulastini, Basuki, Mahmud Yusuf: Analisis Faktor Konfirmatori yang Mempengaruhi Kepuasan Jemaah Haji Provinsi Kalimantan Selatan pada Proses Pemberangkatan Musim Haji Tahun 1445H/2024M

Umrah, Rahim Mas.P. Sanjata, dan Muh. Wajedi Ma'ruf. "Manajemen dan Pendidikan Manajemen Pelayanan Kantor Kementerian Agama Dalam." *Referensi 1*, no. Desember (2023): 1–9.

Wan Puteh, Dr. Sharifah Ezat, Abdulaziz Abdullah Al Salem, Najibah Ali Radwan, dan Siti Dahliah Ahmad Zannah. "The Causes of Malaysian and Indonesian Pilgrims' Hospitalization during the Hajj Season 1440 (2019) in Mena and Arafat Hospitals." *Saudi Journal of Biomedical Research* 5, no. 6 (2020): 98–111. <https://doi.org/10.36348/sjbr.2020.v05i06.003>.

Wijaya, Dhani, Asyifa Nira Sardinella, Sadli Syarifuddin, dan Ria Ramadhani. "Satisfaction of Prospective Hajj Pilgrims with Pharmaceutical Services at the Outpatient Unit of Dinoyo Public Health Centers," 2022, 1–10.

Wildayati, Resti. "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2019): 165–82. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.

Zainul, Mohammad. "The Effect of Organizational Culture and Working Environment on Employee Performance : Study on The Example of Printing Company." *Russian Journal of Agricultural and Socio-economic Sciences* 12, no. 72 (2017): 81–85.

Zakiyyatunnisa, Nida Nadia. "Evaluasi Pelaksanaan SOP Pembatalan Haji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Ciamis." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.