BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya KBIH Takhobbar

Munculnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan nama "TAKHOBBAR" yang berada di wilayah surabaya, jawa timur. Pemberian nama TAKOBBAR memiliki maksud yaitu pengurus KBIH mempunyai keinginan dengan berdirinya KBIH dengan nama TAKHOBBAR ini akan berdampak positif dan mendapatkan imbalan yang besar atau akan ada gebrakan yang besar seperti halnya KBIH TAKHOBBAR terkenal di semua masyarakat khususnya kota Surabaya, KBIH Takhobbar berdiri pada tahun 2001 yang berada di dalam wilayah PT. Telkom Surabaya.

Nama "TAKOBBAR" diambil dari nama Masjid yang dimiliki PT. Telkom Surabaya yaitu Masjid TAKOBBAR. Yang terletak sisebelah kantor KBIH TAKOBBAR. KBIH TAKOBBAR telah bekerja sama dengan pihak PT. Telkom, sehingga tempatnya pun masuk dalam kawasan PT. Telkom Surabaya. Bahkan di tahun pertama berdirinya KBIH Takhobbar, peserta jamaah yang ikut menjalankan Ibadah Haji pun dari pegawai yang bekerja di PT. Telkom Surabaya. KBIH Takhobbar dari pertama berdiri diketuai oleh bapak Drs. H. Imam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ghozali Said, M. Ag, sampai sekarang beliau masi dipercaya untuk memimpin KBIH Takobbar.

2. Visi Dan Misi KBIH Takhobbar

a. Visi

1) Mendarmabatikan seluruh aktifitas sebagai hamba Allah dalam memberi bimbingan kepada jama'ah haji semata-mata karena ibadah kepada Allah SWT. Dan terhadap ridha-Nya (dipraktekan dalam sikap *tawadhuk'*, tunduk kepada Allah SWT).

2) Mengimplementasikan fungsi khilifah Allah di muka bumi, diwujudkan dalam sikap proaktif, inivatif dan kreatif, yang dibangun atas dasar ke ikhlasan dan akhlaqul karima.

b. Misi

1) Mengutamakan kepuasan pelayanan bagi calon jama'ah haji.
2) Meningkatkan mutu SDM yang berkesinambungan sesuai perkembangan jaman.
3) Melengkapi sarana yanag harmonis antara pembimbing denagn jamaah haji.
4) Memperbaiki system kerja secara propesional.[60]

[60] interview dengan H. Imam Ghozali Said, ketua KBIH Takhobbar ketintang Surabaya tanggal 26 Mei 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Tujuan Dan Moto KBIH Takhobbar

a. Tujuan interview dengan ketua KBIH Takhobbar

Tujuan memiliki arti yang cukup penting sebagai dasar untuk melakukan aktifitas dalam memberikan dan membantu para jama'ah haji KBIH dengan pelayanan prima, baik urusan administrasi haji, pembimbing manasik haji, materi manasik haji, bimbingan manasik haji, layanan sebelum berangkat, dalam perjalanan, masa perjalanan, masa pelaksanana ibadah haji, kepulangan di indonesia maunpun setelah tiba lagi di makah.

Peningkatan jumlah jama'ah haji yang dibimbing oaleh KBIH Takhobbar. Setiap musimnya semakin meningkat, di karenakan bimbingan yang diberikan kepada para jaa'ah haji sangat propesional dan selau merespon apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan yang dimiliki oleh jama'ah haji karena semua itu dilakukan dengan ikhlas dan istiqomah oleh pengurus KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.

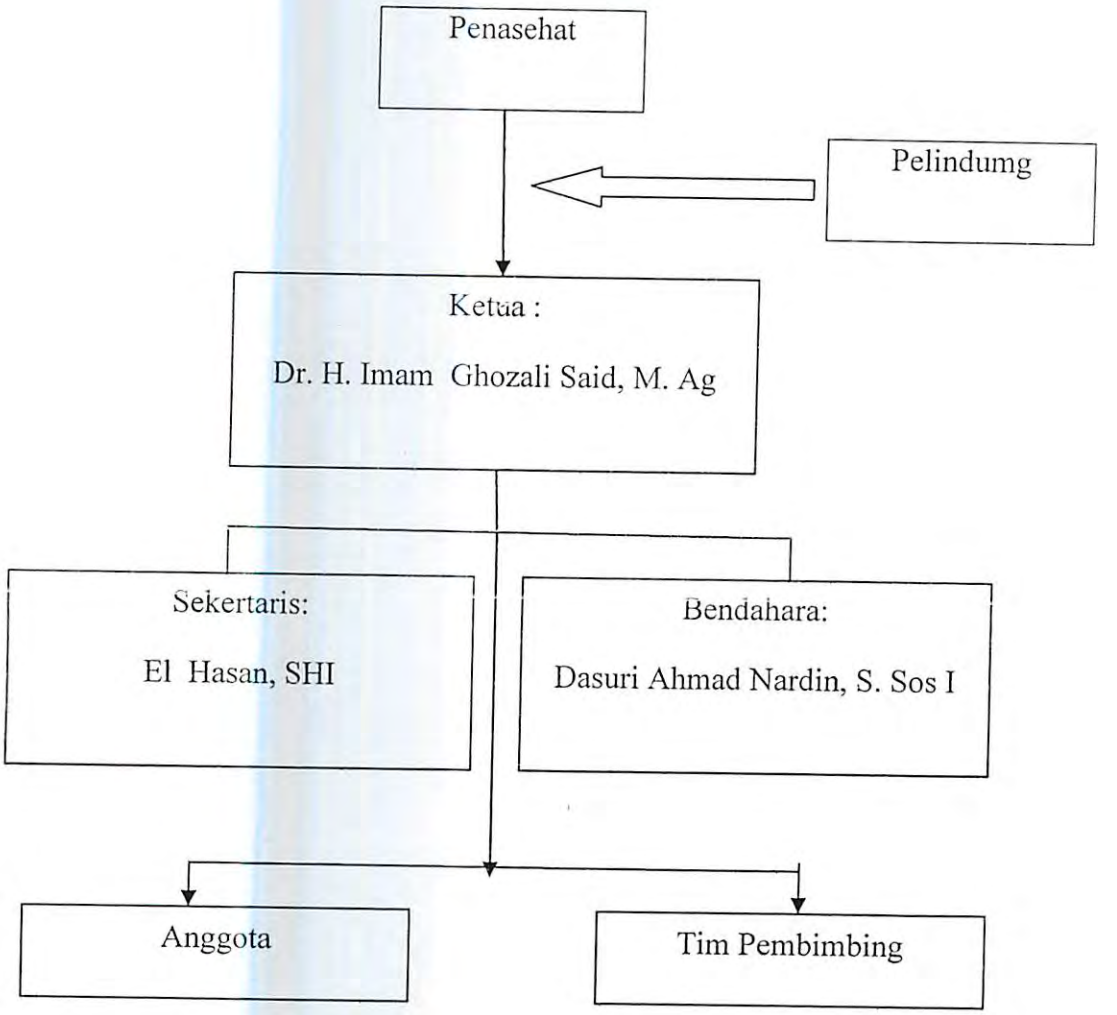
KBIH Takhobbar menjadi pengelolah bimbingn ibadah haji termoderen, termuda, terkemukah dan praktis di mata masyarakat jawa timur khususnya kota Surabaya, sehingga menjadi dambaan dan kebanggaan tersendiri bagi kaum muslim jawa timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Moto

Moto KBIH Takhobbar "DENGAN CARA RASUL MENGGAPAI HAJI MABRUR" menggunakan program TARWIYAH

4. Struktur Organisasi KBIH Takhobbar



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Tugas Dan Tanggung Jawab KBIH Takhobbar

Para pegawai KBIH Takhobbar mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing yaitu :

a. Penasehat bertugas untuk mengawasi kegiatan organisasi, dan bersifat tidak langsung.
b. Pelindung bertugas menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang menjadi keluhan dan kebutuhan pelanggan;
c. Kutua melaksanakan tugas harian dan mengawasi secara langsung dilapangan proses kerja organisasi.
d. Wakil ketua menggantikan posisi ketua ketika dibutuhkan.
e. Sekertaris mengatur dan menjalankan proses sdministrasi organisani.
f. Bendahara lebih mirip manajer keuangan yang mengerjakan dan mengatur arus kas keuangan organisasi.
g. Anggota pembantu pengurus terstruktural untuk menjalankan tugas-tugas organisasi.
h. Tim pembimbing adalah pelaksana lapangan yang bertanggungjawab untuk membimbing jama'ah KBIH Takhobbar.[61]

6. Legalitas Berdirinya KBIH Takhobbar

KBIH Takhobbar berdiri pada tahun 2001 yang letaknya di jln. Ketintang 154 Surabaya dengan notaries Nomor : D/454 Tahun 2010. Tiap tiga bulan sekali memperbarui legalitas berdirinya KBIH

[61] Wawancara dengan bapak El Hasan, sekretaris KBIH Takhobbar Surabaya tanggal 17 Mei 2012

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Aktifitas Kegiatan KBIH Takhobbar

Aktifitas kegiatan KBIH Takhobbar merupakan sebagai proses pelaksanaan pelayanan kepada jama'ah haji, diantaranya:

a. Pelayanan Administrasi Haji

Mempersiapkan kebutuhan secara administrative membantu memudahkan calon jamaah haji dalam mempersiapakn dokumen-dokumen haji dengan sikap yang tidak terlalu birokratif dan merepotkan jamaah haji (pengurus KBIH memberikan pelayanan antar jemput dalam urusan administrasi haji). Adpun syarat yang harus dilengkapi jamaah haji yang kemudian dilaporkan kedepertemen agama.

b. Tes Kesehatan Jamaah Haji

KBIH Takhobbar bekerja sama dengan puskesmas terdekat dalam melayani jamaah haji dalam menjalani proses pemeriksaan kesehatan para jamaah haji dengan akumulasi 3 kali tiap awal tahun sebelum pemberangkatan.

c. Bimbingan Manasik Haji

KBIH Takhobbar memberikan bimbingan manasik haji sebanyak 10 kali dari 1 kali bimbingan setiap bulan dari yang dimulai sejak awal tahun sebelum pemberangkatan, dengan tujuan agar mempermudah para jamaah haji memahaminya dengan baik dan benar.

d. Istighosah/pengajian

Pelaksanan istighosah sifatnya umum dan juga dihadiri oleh para calon jamaah haji serta alumni jamaah haji KBIH Takhobbar Ketintang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Surabaya sebagai wujud dalam mendekatkan diri kepada Allah SWT. Yang diadakan 1 bulan sekali setiap malam minggu.

c. Reuni Akbar

Reuni akbar dilaksanakan 1 minggu sebelum pemberangkatan calon jama'ah haji yang dihadiri oleh seluruh alumni jamaah haji KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya mulai dari awal berdirinya KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya. Sebagai wujud mengikat tali silaturrahim dan persaudaraan sesama muslim. Dan setelah itu dilaksanakannya pelepasan calon jamaah haji oleh ketua KBIH Takhobbar dan juga wakil gubernur jawa timur.

8. Pelayanan Administrasi Haji KBIH Takhobbar

a. Membantu Proses Pembayaran di Bank Penerima setoran BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji).

b. Membantu pendaftaran di Kemenag Surabaya, Pindah/Mutasi dari Daerah/ Kota lain

9. Pelaksanan Pembimbingan Manasik Haji

a. Bimbingan Manasik Haji di Tanah Air.

b. Bimbingan Manasik Haji di Tanah Suci .

c. Bimbingan Umrah Haji dan Umrah Sunnah.

d. Bimbingan Ziarah di Makkah,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Dengan berjalan kaki ke :

Tempat kelahiran Nabai (Maktabah,perpustakaan); Masjid Al Rayah (dikenal dengan masjid kucing); Masjid Al Syajarah; Masjid Jin; Perkuburan Ma'la;Daarul Ifta' (Benteng dan Perpustakaan Usmani);

2) Dengan kendaraan (tidak dipungut biaya) :

Menyaksikan penyembelihan Hewan DAM (Al-Hadyu); Padang Arofah (Jabal Rachmah, Wadi' Urnah, Musholah Shakharat, Masjid Namirah, Tempat Pembuatan Kiswah' Pameran Pembangunan Dau Kota Suci, Museum Makah, Masjid Bai'ah, Jabal Tsur, Jabal Nur), Muzdalifah (Masjid Ibrahim, Masy'aril, haram, Wadi Muhassir), Mina / Muna (Masjid Kheif, Jamarat "Ulla, Wustha, Aqabah", Jbal Quban, Terowongan Mu'aishim); Kedua Kali Umrah, dengan Miqat (Masjid Jiranah, Masjid A'isyah, Tan'im); Ziarah Keliling Kota Jeddah (Makam Ibu Hawa, Masjid Qishash, Munumen Sepeda Raksasa, Masjid Terapung di Laut Merah, Air Mancur Tertinggi di Dunia di Laut Merah, Pemandangan Istanah Raja di Tengah Laut);

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Bimbingan Ziarah di Madinah ke :

1) Dengan Jalan Kaki :

Ziarah bersama ke Makam Rasulullah di luar masjid; Makam Baqi'; Ziarah ke makam Rasulullah dan Raudoh dalam Masjid; Pasar Kurma Tradisional; Masjid Bilal; Masjid Ghomamah; Masjid Abu Bakar; Masjid Umar; Masjid Ali dan Masjid Ijabah

2) Dengan Kendaraaan :

Jabal Uhud; Masjid Qiblatain ; Masjid Quba'; Pabrik/Perkebuan Kurma; Masjid Sab'ah (Khondak).

3) Program TAKOBBAR (Tidak dipungut Biaya) :

Percetakan Al-Quran "Mushaf Madina"; Kebon dan Pertanian Kurma; Masjid Quba'; Jabal Baidho.

10. Kelebihan atau Keunggulan KBIH Takhobbar

Kelebihan dan kekurngan yang ada di KBIH Takhobbar adalah

a. Mendapat bimbingan secara intensif pada setiap pelaksanaan ibadah haji, umroh dan ziarah.

b. Akan mengurangi kesulitan dan keraguan yang selama ini menghantui para jamaah haji.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Selalu bersama dengan keluarga rombongan dan bimbingn dalan satu kolter.

d. Pembimbing siap membantu semua keperluan jamaah haji selama 24 jam penuh.

e. Administrasi pelayanannya tidak ribet atau sulit dan lama

f. Program TARWIYAH (Singga di Mina pada tanggal 8 Dzulhijjah Sebelum Wukuf di Arofah, Shalat Magrib dan Isya pada tanggal 10 Dzulhijjah dilaksanakan dengan Jamak Ta'khir Qashar di Muzdalifah, Mabit di Muzdalifah di lakukan sampai menjelang terbit matahari "Sholat Subuh Sekaligus Wukuf di Masy'aril Haram", Melontar Jumrah Aqabah pada waktu Dluha sampai sebelum Ghurub, Melontar Tiga Jumrah Aqabah pada tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjadilaksanakan ba'da zawal sampai sebelum ghurub konsekwensinya kita ikut NAFAR TSANI, Thawaf Ifadlah dan Sa'i dilaksanakan usai pulang dari mabid di Mina, penyembeliha al hadyu at tamattu'dilaksanakan secara manual setelah melaksanakan umrah wajib atau setelah melaksanakan ibadah haji dan disaksikan oleh masing-masing jama'ah)

11. Syarat-syarat Pendaftaran Haji

a. Mengisi folmulir pendaftaran melampirkan:

1) Melunasi biaya bimbingan sebesar....

2) Bukti angsuransi BPIH (*No.Porsi*) asli dan foto copy 3 lembar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) Asli yang sudah di cap jempol kiri (warna merah muda) dan foto copy 2 lembar.

4) Foto coppy KTP 15 lembar.

5) Foto coppy KSK 15 lembar.

6) Surat keteranagn sehat asli dari Puskesmas dan foto copy 2 lembar.

7) Pas Photo berwarna terbaru Background putih polos dengan ukuran:

   1. 3 x 4 = 40 lembar
   2. 6 x 6 = 5 lembar.

8) Foto copy surat Nikah 3 lembar (*bagi yang berangkat suami istri*)

9) Surat keterangan mahrom asli dari KUA Kecamatan dan foto copy 2 lembar. (*khusus wanita yang berngkat sendiri atau jandah atau belum menikah*). Surat mahrom diurus oleh KBIH dengan biaya.

12. Melunasi biaya bimbingan sebesar 2.000.000,-

13. Melunasi biaay TARWIYA sebesar 500.000,-

14. Tempat Pendaftaran

    Sekretariat : JL Ketintang No. 154 Surabaya 60231. Telp. (031) 3502050, 70970584, Fax. (031) 3502050

15. Tempat Pembimbingan Manasik Haji

    Area Telkom Masjid TAKOBBAR Ketintang Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

16. Fasilitas Bimbingan Mansik Haji

Fasilitas yang diberikan oleh KBIH Takhobbar pada jamaah haji

a. VCD atau DVD manasik haji.
b. Buku zikir.
c. Buku doa manasik haji.
d. Pakaian seragam haji nasional.
e. Syal tanda pengenal.
f. Alat tulis menulis.
g. Stiker KBIH Takhobbar.
h. Baju kenangan atau memori haji.
i. Baju Taqwa (Laki).
j. Songkok (Laki).
k. Minang & Mukenah (Perempuan).
l. Buku agenda / Kangen.
m. Tas flexi.
n. Kalender KBIH Takhobbar
o. Membantu pelaksanaan haji amanah dan DAM (*denda*)
p. Mengadakan pengajian rutin selama menjalankan ibadah haji
q. Syahadah atau piagam haji
r. VCD atau DVD perjalanan haji jamaah haji
s. Foto-foto perjalanan haji jamaah haji 1 album

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

17. Adapun materi-materi yang disampikan dalam bimbingan manasik haji di KBIH Takhobbar :[62]

a. Kebijakan pemerintah dalam urusan haji.

b. Manasik haji.

c. Proses perjalanan haji.

d. Ziarah.

e. Fiqih (*Tayamum, wudlu, sholat dan lain-lain*)

f. Do'a-do'a.

B. Penyajian Data

1. Penyajian Data Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi di KBIH Takhobbar

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Takhobbar maka dalam hal ini penulis disamping mengadakan observasi langsung, juga menyebarkan angket.

Dari data hasil angket yang telah disebarakn kepada jamaah haji khususnya jamaah haji tahun 2009, 2010 dan 2011 menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 40 orang, maka dengan menggunakanVariabel X1 (kualitas pelayanan administrasi) dan Variabel Y (kepuasan jamaah haji), dapat diketahui perhitungan skor untuk tiap item pertanyaan.

---

[62] Dokumen KBIH TAKHOBBAR.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rekapitulasi jawaban jama'ah haji tentang kualitas pelayanan administrasi di KBIH Takhobbar

tabel a.1

Responden	Jawaban Item Variabel X1				Jumlah
	x111	x112	x121	x122	
1	3	4	3	4	14
2	4	3	3	4	14
3	3	4	4	4	15
4	4	5	4	3	16
5	3	3	4	3	13
6	5	4	4	3	16
7	4	4	4	3	15
8	5	3	3	4	15
9	4	4	3	3	15
10	3	5	2	3	15
11	4	5	3	4	16
12	4	4	3	3	14
13	4	3	4	4	15
14	4	3	3	4	14
15	3	4	3	3	13
16	3	5	3	5	16
17	3	5	3	3	14
18	4	4	3	4	15
19	5	3	4	3	15
20	4	3	4	3	14
21	4	3	4	3	14
22	4	3	4	3	14
23	4	2	4	3	13
24	3	3	5	3	14
25	2	4	3	5	14
26	3	3	5	4	15
27	3	4	3	4	14
28	4	3	4	3	14
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	3	15
31	4	3	5	4	16
32	3	4	4	4	15
33	4	3	3	4	14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

34	3	4	4	3	14
35	4	5	3	4	16
36	4	4	4	3	15
37	3	4	2	5	14
38	4	3	5	4	15
39	5	4	3	4	16
40	4	4	4	4	15
Jumlah					587

2. Penyajian Data Tentang Kualitas Pembimbing Manasik Haji di KBIH Takhobbar

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pembimbing manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Takhobbar maka dalam hal ini penulis disamping mengadakan observasi langsung, juga menyebarkan angket

Dari data hasil angket yang telah disebarakn kepada jamaah haji khususnya jamaah haji tahun 2009 2010 dan 2011 menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 40 orang, maka dengan menggunakanVariabel X1 (kualitas pembimbing manasik haji) dan Variabel Y (kepuasan jamaah haji), dapat diketahui perhitungan skor untuk tiap item pertanyaan.Berikut ini penulis membuat table rekapitulasi hasil penghitungan skor jawaban responden untuk kualitas pembimbing jama'ah haji adalah:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rekapitulasi jawaban jama'ah haji tentang kualitas pambimbing manasik haji di KBIH Takhobbar

tabel a2

Responden	Jawaban Item Variabel X2						Jumlah
	x211	x212	x221	x222	x231	x232	
1	3	4	3	4	4	4	22
2	3	4	4	4	5	3	23
3	3	3	3	3	4	4	20
4	4	4	4	3	3	3	21
5	5	3	4	4	4	4	24
6	4	4	3	4	4	3	22
7	4	2	4	3	4	3	20
8	3	4	3	3	5	2	20
9	4	2	4	3	3	3	19
10	4	4	3	5	3	4	23
11	5	4	3	4	4	3	23
12	3	3	4	4	4	3	21
13	5	3	4	3	4	2	21
14	4	2	5	4	5	2	23
15	3	5	4	3	3	4	22
16	3	4	3	3	4	3	20
17	3	3	4	4	4	4	22
18	4	5	3	5	3	3	22
19	3	5	4	4	4	3	23
20	4	4	3	3	2	4	20
21	3	4	4	2	4	4	22
22	4	3	3	5	3	4	22
23	3	3	3	4	3	3	19
24	3	4	3	4	4	4	22
25	3	3	4	4	4	3	21
26	5	5	4	3	4	4	25
27	3	3	3	4	3	5	21
28	4	3	4	3	3	4	21
29	3	5	4	4	3	4	23
30	4	3	5	3	5	4	24
31	3	4	3	4	4	3	21
32	3	4	4	3	3	3	20
33	4	3	3	4	4	3	21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

34	3	2	4	3	4	3	19
35	4	5	3	4	4	4	22
36	4	4	4	2	5	3	22
37	3	5	3	5	2	5	23
38	4	3	4	4	3	3	21
39	5	3	5	3	4	5	25
40	3	4	4	4	4	4	23
Jumlah							868

3. Penyajian Data Tentang Kepuasan Jamaah Haji di KBIH Takhobbar, yang merupakan variabel Y yaitu variabel terikat atau variabel yang terpengaruhi.

Rekapitulasi jawaban jama'ah haji tentang kepuasan jamaah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.

Tabel a3

Responden	Jawaban Item Variabel Y								Jumlah
	y11	y12	y13	y21	y22	y31	y32	y33	Y
1	4	3	3	3	3	5	4	5	30
2	5	4	3	3	4	4	3	3	29
3	4	4	3	3	4	3	4	4	29
4	4	3	5	3	4	4	3	3	29
5	3	4	5	4	4	4	3	4	31
6	3	5	4	5	4	3	4	4	32
7	4	4	4	4	3	4	3	3	29
8	4	3	5	3	4	5	3	4	31
9	4	3	4	4	4	4	4	3	30
10	4	4	3	5	4	3	3	4	30
11	4	3	4	4	3	4	4	4	30
12	4	4	3	4	3	5	4	3	30
13	4	3	5	5	3	4	3	4	31
14	4	4	4	4	4	3	4	3	30
15	5	3	4	3	3	4	4	5	31

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

16	4	4	4	4	4	3	3	4	30
17	3	5	3	4	3	4	4	3	29
18	5	3	4	4	4	4	3	4	31
19	3	4	5	3	4	3	4	4	30
20	5	3	4	3	3	4	3	3	28
21	4	4	3	4	3	3	2	5	28
22	4	3	4	5	3	4	3	4	30
23	3	4	5	4	3	3	4	4	30
24	4	3	3	4	5	4	2	5	30
25	3	4	4	4	4	3	3	4	29
26	4	5	4	4	3	4	4	3	31
27	4	3	4	4	4	3	5	3	30
28	4	4	3	4	5	4	3	3	30
29	3	5	4	3	4	3	2	3	27
30	4	5	4	3	3	4	4	3	30
31	3	4	3	5	3	4	3	2	27
32	4	4	4	4	3	3	3	3	28
33	4	4	5	3	3	3	4	4	30
34	3	4	4	4	2	5	3	2	28
35	4	3	3	4	3	3	3	3	26
36	3	5	4	4	3	4	4	4	31
37	4	4	5	4	4	4	3	4	32
38	2	3	3	4	3	3	4	3	25
39	3	4	4	4	3	3	3	3	27
40	3	3	4	3	3	4	4	4	28
Jumlah									1177

C. Pengujian Hipotesis

Adapun penelitian menggunakan hipotesis Ho dan Ha, maksudnya adalah:

H_o= hipotesis yang menyatakan tidak adanya hubungan antara X dengan Y, sehingga dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berikut: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi dan kualitas pembimbing manasik haji terhadap kepuasan jamah haji.

H_a= hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara X dengan Y, sehingga dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi dan kualitas pembimbing manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji.

D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisi Data)

1. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bab ini dijelaskan hasil dari penelitian lapangan yang diperoleh melalui angket. Analisis ini menggunakan alat bantu SPSS untuk menghasilkan interprestasi data.

Pertama penulis menanalisis terhadap data responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan. Kemudian melakukan uji validitas dan uji reabilitas. Setelah itu melakukan uji korelasi spearman.

a. Responden menurut jenis kelamin.

Perbedaan keperibadian yang mendasar adalah pria pada umumnya bersifat individualis, agresif, kurang sabar, lebih tegas, rasa percaya diri lebih tinggi dan lebih memahami.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel b.1

Jenis kelamin	Frekwensi	Persentasi
Pria	21	50,5%
Wanita	19	49,5%
Jumlah	40	100%

Berdasarkan Tabel b.1.di atas nampak sebagian besar responden adalah pria dengan jumlah 21 orang . Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah jama'ah haji pria lebih dominan dari pada jama'ah haji wanita pada KBIH TAHKOBBAR ketintang Surabaya. Jamaah pria lebih dominan karena kegiatan haji itu cukup melelahkan. Pria lebih kuat dari pada wanita.

b. Responden menurut pekerjaan

Kualitas pekerjaan sangat berpengaruh besar untuk berjalannya suatu aktifitas baik administrasi maupun waktu pembimbingan berlangsung di Tanah Air maupun saat berada di Arab Saudi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel b2

Pekerjaan	Frekwensi	Persentase
Wira Usaha	11	27,5%
Pegawai Negri Sipil	10	25%
Persero	5	12,5%
Purnawirawan	3	7,5%
IRT (Ibu Rumah Tangga)	9	22,5%
Pelajar	2	5%
Jumlah	40	100%

Pada tabel b2 nampak sebagian besar responden wirausaha dengan jumlah 11 orang. Hal ini dikarenakan karena wirausaha lebih mempunyai waktu yang cukup banyak dan tidak terikat oleh pekerjaan. .

c. Responden menurut status

Kualitas status ini sangat berpengaruh besar untuk berjalannya suatu aktifitas baik administrasi maupun waktu pembimbingan berlangsung di Tanah Air maupun saan berada di Arab Saudi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel b3

Status	Frekwensi	Persentase
Menikah	33	82,5%
Belum menika	7	17,5%
Jumlah	40	100%

Pada tabel b3 nampak sebagian besar responde sudah menikah dengan jumlah 33 orang. Hal ini dikarenakan karena menikah lebih siap dan mapan, untuk menjalankan ibadah haji.

18. Analisis Data

Setelah mengetahui jumlah akhir dari table Hasil pengumpulan data akan dihimpun setiap variabel sebagai suatu nilai dari setiap responden dan dapat dihitung melalui program SPSS. Metode penganalisaan data menggunakan perhitungan statistik dan program SPSS untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah dapat diterima atau ditolak.

Pada penelitian ini, penulis mengadakan uji validitas dan uji reabilitas. Pada pengujian validitas dilakukan guna mengetahui apakah data yang digunakan benarapa tidak. Sedangkan pada uji rebilitas dilakukan guna menetahui data yang digunakan bisa menjelaskan variable yang lainnya. Setelah diadakan uji reabilitas dan uji validitas maka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diadakan uji korelasi yang tujuannya mengetahui apakah ada hubungan antara Kualits administrasi dan pembimbing manasik haji terhadap kepuasaan jamaah haji. Berikut adalah uji validitasnya:

a. Uji validitas x111, x112 terhadap x11:

Table a1

Item ke	Spearman signifikan	p- value	Keterangan
1	0,001	0,05	Valid
2	0,000	0,05	Valid

Pada table a1 terdapat nilai sig 0,000 dan 0,001. Nilai sig < 0,05, itu artinya terdapat korelasi antara x 111 dan x112 terhadap x11. Sehingga sub variabelnya valid untuk menjelaskan x11.

b. Uji validitas x121, x122 terhadap x12 :

table b1

Item ke	Spearman sig	p- value	Keterangan
1	0,002	0,05	Valid
2	0,000	0,05	Valid

Pada table b1 terdapat nilai sig 0,000 dan 0,002. Nilai sig < 0,05, itu artinya terdapat korelasi antara x 121 dan x122 terhadap x12. Sehingga sub variabelnyavalid untuk menjelaskan x12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Uji validitas x221, x212 terhadap x21:

table c1

Item ke	Spearman sig	p- value	Keterangan
1	0,000	0,05	Valid
2	0,002	0,05	Valid

Pada table c1 terdapat nilai sig 0,000 dan 0,002. Nilai sig < 0,05, itu artinya terdapat korelasi antara x 221 dan x212 terhadap x21. Sehingga sub variabelnyavalid unutkenjelaskan x21

d. Uji validitas x221, x222 terhadap x22:

table d1

Item ke	Spearman sig	p- value	Keterangan
1	0,002	0,05	Valid
2	0,000	0,05	Valid

Pada table d1 terdapat nilai sig 0,000 dan 0,002. Nilai sig < 0,05, itu artinya terdapat korelasi antara x221, x222 terhadap x22. Sehingga sub variabelnya valid untuk menjelaskan x22

e. Uji validitas x232 dan x231 terhadap x23:

table e1

Item ke	Spearman sig	p- value	Keterangan
1	0,000	0,05	Valid
2	0,000	0,05	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada table e1 terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig < 0,05, itu artinya terdapat korelasi antara x232 dan x231 terhadap x23. Sehingga sub variabelnya valid untukmenjelaskan x23.

f. Uji validitas y11, y12, y13 terhadap y1:

table f1

Item ke	Spearman sig	p- value	Keterangan
1	0,011	0,05	Valid
2	0,000	0,05	Valid
3	0,000	0,05	Valid

Pada table f1 terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig < 0,05, itu artinya terdapat korelasi antara y11, y12, y13, terhadap y1. Sehingga sub variabelnya valid untuk menjelaskasn y1.

g. Uji validitas y21, y22 terhadap y2:

table g1

Item ke	Spearman sig	p- value	Keterangan
1	0,000	0,05	Valid
2	0,000	0,05	Valid

Pada table g1 terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig < 0,05, itu artinya terdapat korelasi antara y21, y22, terhadap y2. Sehingga sub variabelnya valid untuk menjelaskasn y2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Uji validitas y31, y32, y33 terhadap y3:

table h1

Item ke	Spearman sig	p- value	Keterangan
1	0,000	0,05	Valid
2	0,000	0,05	Valid
3	0,000	0,05	Valid

Pada table h1 terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig < 0,05, itu artinya terdapat korelasi antara y31, y32, y33 terhadap y3. Sehingga sub variabelnya valid untuk menjelaskasn y3.

i. Analisis reabilitas x11 terhadap x111 dan x112:

Tabel i1

Tabel i1 Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3

Berdasarkan tabel i1 didapat nilai alpha sebesar 71%, ini menunjukkan data yang digunakan reliable sehingga data dari variable x111 dan x112 dapat digunakan untuk menjelaskan x11. Hal ini dikarenakan syarat realibilitas minimal nilai alphanya = 70%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

j. Analisis reabilitas x121 dan x122 terhadap x12:

Tabel j1

Tabel j1 Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	3

Berdasarkan tabel j1didapat nilai alpha sebesar 75%, ini menunjukkan data yang digunakan reliable sehingga data dari variable x121 dan x122 dapat digunakan untuk menjelaskan x12. Hal ini dikarenakan syarat realibilitas minimal nilai alphanya = 70%.

k. Analiisi reabilitas x211 dan x212 terhadap x21 :

Tabel k1

k1 Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.759	3

Berdasarkan tabel k1 didapat nilai alpha sebesar 75%, ini menunjukkan data yang digunakan reliable sehingga data dari variabel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

x211 dan x212 dapat digunakan untuk menjelaskan x21 . Hal ini dikarenakan syarat realibilitas minimal nilai alphanya = 70%

l. Analiisi reabilitas x221 dan x222 terhadap x22 :

Tabel l1

l 1 **Reliability Statistics**	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	3

Berdasarkan tabel l1 didapat nilai alpha sebesar 76%, ini menunjukkan data yang digunakan reliable sehingga data dari variabel x221 dan x222 dapat digunakan untuk menjelaskan x22. Hal ini dikarenakan syarat realibilitas minimal nilai alphanya = 70%

m. Analiisi reabilitas x231 dan x232 terhadap x23 :

Tabel m1

m 1 **Reliability Statistics**	
Cronbach's Alpha	N of Items
.701	3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel m1 didapat nilai alpha sebesar 70%, ini menunjukkan data yang digunakan reliable sehingga data dari variabel x231 dan x232 dapat digunakan untuk menjelaskan x23 . Hal ini dikarenakan syarat realibilitas minimal nilai alphanya = 70%

n. Analiisi reabilitas y11, y 12, y13 terhadap y1:

Tabel n1

n 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	4

Berdasarkan tabel n 1 didapat nilai alpha sebesar 73%, ini menunjukkan data yang digunakan reliable sehingga data dari variabel y11, y 12, y13 dapat digunakan untuk menjelaskan y1 . Hal ini dikarenakan syarat realibilitas minimal nilai alphanya = 70%

o. Analiisi reabilitas y21, y 22 terhadap y2:

Tabel o1

o 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel o 1 didapat nilai alpha sebesar 72%, ini menunjukkan data yang digunakan reliable sehingga data dari variabel y21, y22 dapat digunakan untuk menjelaskan y2 . Hal ini dikarenakan syarat realibilitas minimal nilai alphanya = 70%

p. Analiisi reabilitas y31, y 32, y33 terhadap y3:

Tabel p1

p 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

Berdasarkan tabel p 1 didapat nilai alpha sebesar 73%, ini menunjukkan data yang digunakan reliable sehingga data dari variabel y31, y 32, y33 dapat digunakan untuk menjelaskan y3 . Hal ini dikarenakan syarat realibilitas minimal nilai alphanya = 70%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

0. Uji korelasi spearman x1 dan x2 terhadap y:

Tabel O 1

Correlations

			x1	x2	y
Spearman's rho	x1	Correlation Coefficient	1.000	.500**	.531**
		Sig. (2-tailed)	.	.001	.000
		N	40	40	40
	x2	Correlation Coefficient	.500**	1.000	.352*
		Sig. (2-tailed)	.001	.	.026
		N	40	40	40
	Y	Correlation Coefficient	.531**	.352*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.026	.
		N	40	40	40

Berdasrakan table O1 diketahui bahwa korelasi antara y dengan x1 dan x2 signifikan karena nilai p value masing- masing bernilai < 0,05. Besarnya korelasi antara y dengan x1 bernilai 0,000 atau bernilai positif ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi maka jamaah semakin puas dengan pelayanannya. Begitu dengan nilai korelasi antara y dengan x2 yang bernilai positif yaitu sebesar 0, 026 ini menunjukkan bahwa semakin baik penyampain

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

materi yang diberikan pembimbing maka semaki puas dengan penyampaian materi dan prakteknya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id