

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIMBINGAN
MANASIK HAJI TERHADAP EFEKTIFITAS
KINERJA PEGAWAI
(Studi Kasus di KBIHU Mandiri Muhammadiyah)**

Oleh:

**NADIRA SYIFA ININDITA
NPM. 1804011013**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H/ 2022 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI
TERHADAP EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI
(STUDI KASUS DI KBIHU MANDIRI MUHAMMADIYAH)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:
NADIRA SYIFA ININDITA
NPM. 1804011013

Pembimbing:
Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1443 H/ 2022 M

PERSETUJUAN

Judul skripsi : PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI
TERHADAP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK
HAJI PADA MASA COVID-19 (STUDI KASUS DI
KBIHU MANDIRI MUHAMMADIYAH)
Nama : Nadira Syifa Inindita
NPM : 1804011013
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJI

Untuk dimunaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomidan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 21 Maret 2022
Dosen Pembimbing



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Dimunaqosyah

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakannya pemeriksaan, bimbingan, dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

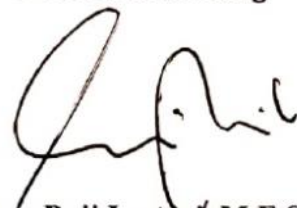
Nama : Nadira Syifa Inindita
NPM : 1804011013
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA
PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN BIMBINGAN
MANASIK HAJI PADA MASA COVID-19 (STUDI
KASUS DI KBIHU MANDIRI MUHAMMADIYAH)

Sudah dapat disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 21 Maret 2022
Dosen Pembimbing



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website: www.metrouniv.ac.id; email: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-1399/In.28.3/D/PP.00.9/04/2022

Skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di KBIHU Mandiri Muhammadiyah)”**, disusun oleh NADIRA SYIFA ININDITA, NPM: 1804011013, Jurusan Manajemen Haji dan Umroh, yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/ tanggal: Rabu/ 13 April 2022.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua/Moderator : Enny Puji Lestari, M.E.Sy.

Penguji I : Suci Hayati, M.S.I.

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.E.I.

Sekretaris : Misfi Laili Rohmi, M.Si.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M. Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI TERHADAP EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS DI KBIHU MANDIRI MUHAMMADIYAH)

**Oleh
NADIRA SYIFA ININDITA**

Suatu kelompok bimbingan ibadah haji umroh memiliki tujuan utama yaitu terwujudnya jamaah haji mandiri disertai ilmu dan cerdas dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji untuk meraih haji yang mabrur. Salah satu penentu keberhasilan kelompok bimbingan ibadah haji umroh dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan terpercaya, hal ini dapat dilihat melalui penilaian jamaah atas efektifitas kinerja kelompok bimbingan ibadah haji umroh tersebut. Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai pada KBIHU Mandiri Muhammadiyah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan bimbingan manasik haji. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah efektifitas kinerja pegawai.

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini adalah jamaah haji KBIHU Mandiri Muhammadiyah sebanyak 30 orang. Pada tahap uji analisis data dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, uji t, uji regresi sederhana, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh $t_{hitung} 5,204 > t_{tabel} 2,084$ yang berarti menunjukkan hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas kinerja pegawai variabel (Y), dengan hasil koefisien determinasi atau variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji yakni daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian, dan dapat diandalkan, secara keseluruhan berpengaruh sebesar 49.4 % terhadap efektifitas kinerja pegawai. Sedangkan hasil regresi liner sederhana kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) didapatkan sebesar 0,248 (positif), artinya semakin tinggi kualitas pelayanan bimbingan manasik haji yang didapatkan jamaah maka semakin tinggi pula efektifitas kinerja pegawainya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji, Efektifitas Kinerja Pegawai

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadira Syifa Inindita
NPM : 1804011013
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang di rujuk dari sumbernya dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 13 April 2022

Yang Menyatakan



Nadira Syifa Inindita
NPM: 1804011013

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا
إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ
قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ
مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'afilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir." (Q.S AL-Baqarah[2] : 286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, maka dengan cinta dan ketulusan hati karya ini ku persembahkan kepada:

1. Umi tercinta Ida Sriwidiastuti, S.P dan Ayah tersayang Yusro, S.Pd.
Terimakasih atas seluruh dukungan kasih sayang, ilmu, materi, serta doa yang telah diberikan sehingga menjadikanku wanita yang mandiri dan Insya Allah dapat membanggakan kalian.
2. Keempat saudaraku, Yuswidya Puspa Amalia, Hikmatyar Azzam Haqani, Al-Hafidzah Nisrina Hasna Thifani, Alkalifi Zidny Hamidan (Maulana Ridwan Habiburrahim). Terimakasih telah memeberikan dukungan dan doa.
3. Dosen pembimbing Ibu Enny Puji Lestari, M.E.Sy, yang senantiasa memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman kelas Manajemen Haji dan Umroh angkatan 2018. Terimakasih telah mendoakan dan menemani hingga akhir.
5. Almamaterku tercinta IAIN Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabil'alam

Segala puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada kita semua, dan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat beriring salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menyelamatkan kita semua dari zaman Jahilyyah menuju zaman yang Islamiyyah dan yang kita nantikan syafa'atnya kelak di yaumul qiyammah. Tak lupa kami ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
4. Ibu Enny Puji Lestari, M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Seluruh dosen pengajar jurusan S1 Manajemen Haji dan Umroh, Karyawan dan Staf FEBI.
6. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan doa, semangat serta mendukung penulis baik dari segi moril dan materil.
7. Teman-teman jurusan Manajemen Haji dan Umroh khususnya angkatan 2018.
8. Pengurus KBIHU Mandiri Muhammadiyah Bandar Jaya.

9. Dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap Skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat dilanjutkan penelitiannya. Peneliti juga menerima kritik dan saran dari banyak pihak agar penulis bisa melaksanakan penelitian dengan baik dan lancar.

Metro, 13 April 2022

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nadira', with a horizontal line underneath it.

Nadira Syifa Inindita
NPM. 1804011013

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Penelitian.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
F. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Efektifitas Kinerja.....	12
1. Pengertian Efektifitas.....	12
2. Indikator Pengukuran Efektifitas.....	12
3. Pengertian Kinerja.....	13
4. Pengukuran Efektifitas Kinerja.....	16
B. Teori Pelayanan Bimbingan Manasik Haji.....	21
1. Pengertian Pelayanan.....	21

2. Pengertian Bimbingan Manasik Haji.....	23
3. Bentuk Dan Metode Bimbingan Manasik Haji.....	26
4. Standar Pelayanan.....	28
5. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.	29
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Penelitian KBIHU Mandiri Muhammadiyah.....	42
1. Sejarah KBIHU Mandiri Muhammadiyah.....	42
2. Visi dan Misi KBIHU Mandiri Muhammadiyah.....	43
3. Struktur Kepengurusan KBIHU Mandiri Muhammadiyah.....	44
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	48
C. Uji Normalitas Data.....	49
D. Uji Heteroskedastisitas.....	51
E. Data Hasil Penelitian.....	51
F. Analisis Data	55
1. Uji Hipotesis	56
2. Uji Regresi Linear Sederhana.....	56
3. Uji Koefisien Determinasi.....	57
G. Pembahasan.....	59

1. Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di KBIHU Mandiri Muhammadiyah.....	59
2. Efektifitas Kinerja Pegawai Di KBIHU Mandiri Muhammadiyah.....	62
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai Di KBIHU Mandiri Muhammadiyah.....	68

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik perkembangan jamaah KBIHU Mandiri Muhammadiyah ...	5
Tabel 3.1 Indikator variabel penelitian	33
Tabel 3.2 Asumsi reliabilitas cronbach.....	38
Tabel 3.3 Alternatif jawaban dan bobot nilai.....	39
Tabel 3.4 Pedoman memberikan interpretasi terhadap koefisien.....	41
Tabel 4.1 Hasil validitas variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X).....	45
Tabel 4.2 Hasil validitas variabel efektifitas kinerja pegawai (X).....	47
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas variabel	49
Tabel 4.4 Hasil uji normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov test.....	50
Tabel 4.5 Hasil uji heteroskedastisitas.....	51
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji.....	52
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap variabel efektifitas kinerja pegawai	54
Tabel 4.8 Hasil perhitungan analisis data	56
Tabel 4.9 Hasil koefisien determinasi.....	57
Tabel 4.10 Jadwal kegiatan manasik KBIHU Mandiri Muhammadiyah	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar kerangka konsep.....	31
Gambar 4.1 Hasil uji normalitas grafik plot	50
Gambar 4.2 Kategori tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji.....	53
Gambar 4.3 Kategori tanggapan responden terhadap variabel efektifitas kinerja Pegawai	55
Gambar 4.4 Koefisien korelasi dan persamaan regresi sederhana.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat bimbingan skripsi
2. Surat Research
3. Surat tugas
4. Formulir bimbingan skripsi
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Angket (Kuesioner) Penelitian
7. Struktur KBIHU Mandiri Muhammadiyah
8. Hasil penarikan angket
9. Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana
10. Distribusi Tabel T
11. Distribusi Tabel R
12. Dokumentasi Penelitian
13. Riwayat hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Covid-19 ialah wabah yang pertama kali terdeteksi diakhir desember 2019 di Kota Wuhan, Tiongkok, yang disebabkan oleh virus. Dengan gejala seperti flu yang disertai dengan *pneumonia* (radang paru-paru) sehingga orang yang terpapar virus sulit bernafas, sehingga banyak memakan korban Jiwa. Pada Januari 2020 virus ini menjadi wabah dikarenakan angka kematian korban jiwa akibat virus ini yang terus meningkat. Melihat situasi tersebut, badan kesehatan dunia di hari Rabu tanggal 11 bulan maret 2020 menetapkan kejadian ini menjadi Pandemi Global, dikarenakan cepatnya penyebaran virus dan korban jiwa yang terinfeksi tidak hanya dari Wuhan melainkan dari 114 negara diseluruh dunia berdasarkan 118 ribu kasus yang sama.¹

Di Indonesia sendiri, pertama kali virus ini diketahui pada hari Senin, 2 Maret 2020 melalui pengumuman langsung oleh Presiden RI Joko Widodo melalui televisi swasta. Pemerintah RI sendiri mengaku sejak meledaknya kemunculan kasus virus ini di Wuhan, banyak upaya yang sudah dilakukan guna mencegah perluasan penyebaran virus ini, diantaranya mengevakuasi 238 WNI ke Natuna dengan protokol kesehatan yang ketat, menjaga 135 gerbang masuk ke Wilayah Indonesia, dan

¹ "Protokol Percepatan Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019.pdf," t.t., 3.

mempersiapkan rumah sakit dengan ruang isolasi yang sesuai standar internasional.²

Selain upaya diatas, untuk menunjukkan betapa seriusnya Pemerintah RI menjaga kesehatan dan keselamatan rakyatnya, maka terbentuklah kebijakan terkait penanganan covid-19 dan pemulihan ekonomi nasional yaitu PP Nomer 108 Tahun 2020 yang selanjutnya diubah menjadi PP No. 82 tahun 2020, yang mana PEPRES Nomer 82 Tahun 2020 mencabut lebih dari 29 regulasi, salah satunya ialah KEPPRES Nomer 9 Tahun 2020 yang memperbaiki PP Nomer 7 tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).³

Satu bulan setelah kasus covid-19 pertama di Indonesia diumumkan, dilanjut dengan pembuatan dan perubahan regulasi pencegahan covid-19, pada 31 Maret 2020, Pemerintah Indonesia mengumumkan adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dalam rangka percepatan penanganan virus corona melalui PP RI No 21 tahun 2020, hal ini berlakunya karena banyaknya jumlah kasus positif covid-19 yang menyerang rakyat Indonesia diberbagai daerah.

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) atau yang dikenal dengan *social distancing* meliputi⁴:

“perliburan sekolah dan tempat kerja; Pembatasan kegiatan keagamaan; dan/ atau; Pembatasan kegiatan ditempat atau fasilitas umum.”

²KOMPASTV, [FULL] Pengumuman Lengkap Jokowi Soal 2 WNI Positif Corona, 2020, <https://www.youtube.com/watch?v=Hwbr-ptLinA>.

³“Kategori Peraturan [JDIH BPK RI],” diakses 17 September 2021, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Kategori/3>.

⁴Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Virus Corona Disease 2019 (Covid-19) Pasal 4 Ayat 1.

Berkenaan beberapa aspek diatas, pemerintah menghimbau semua kegiatan yang berpotensi menimbulkan keramaian sebaiknya diberhentikan atau dilakukan dari rumah (*work from home*) dengan mempertimbangkan kebutuhan.

Hal ini berimbas pada penyelenggaraan ibadah haji yang merupakan pekerjaan dengan membutuhkan keefektifan dan efisiensi metode, program yang sesuai, dengan sumber daya manusia (SDM) yang bertanggung-jawab dan ahli dibidangnya dan dapat berkolaborasi dengan lembaga lain yang terlibat tak terkecuali jamaah haji itu sendiri, mengingat jumlah jamaah haji di Indonesia merupakan yang terbanyak di dunia, agar tercapainya pelaksanaan kegiatan haji dengan tertib, aman, dan nyaman.

Efektivitas kinerja pegawai dalam pelaksanaan ibadah haji di Indonesia sangat diperlukan mengingat tempat tinggal jamaah haji Indonesia tidak berasal dari satu daerah saja, untuk itu diperlukan metode pengukuran yang tepat dalam proses pelaksanaan ibadah haji sehingga tugas dan kewajiban dapat terselesaikan tepat waktu.⁵

Sebagai lembaga agama di tingkat nasional Kementerian Agama RI, yang memiliki tugas salah satunya menyelenggaraan kegiatan ibadah haji dengan memberikan arahan, bantuan, dan perlindungan sepenuhnya kepada jamaah haji. Melakukan pembagian tugas dengan perwakilan kementerian agama yang berada di tingkat provinsi, kabupaten, dan kecamatan diseluruh

⁵Desi Nuryani, "PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS ILMU DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1440 H/ 2019 M," t.t., 21.

Indonesia serta berkerja sama dengan lembaga swasta. Salah satunya yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) yang merupakan lembaga swasta yang bekerjasama dengan pemerintah dalam memberikan pelayanan bimbingan terbaik kepada calon jamaah yang berangkat ditahun berjalan.

Bimbingan manasik haji terhadap jamaah selain di fasilitasi oleh pemerintah, para jamaah haji wajib secara mandiri meningkatkan pemahaman serta wawasan terkait ibadah haji dari seluruh aspek, seperti ibadah haji, lingkungan disana, kesehatan, transportasi, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu dibutuhkan pendidikan dan pelatihan kepada jamaah haji yang diberikan oleh KBIHU yang terpercaya dan terjamin kualitasnya.⁶ Faktanya pembatalan keberangkatan ibadah haji pada dua periode berturut-turut membuat pelayanan bimbingan manasik haji yang difasilitasi oleh pemerintah terhenti, sehingga besar harapan pemerintah terhadap KBIHU tinggi karena berkaitan dengan pengetahuan, pemahaman, dan wawasan para jamaah haji agar mendapatkan ibadah haji yang mabrur.

Menyelenggarakan bimbingan manasik haji merupakan tujuan utama dari KBIHU Mandiri Muhammadiyah, dalam perspektif islam memberikan pelayanan kepada orang lain haruslah dengan sebaik-baiknya, terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ؕ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

⁶Dina Lestari, "KONSENTRASI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1442 H/2021 M," t.t., 2-4.

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Q.S Al Baqarah:267)*⁷

Berikut adalah perkembangan jamaah di KBIHU Mandiri Muhammadiyah:

Tabel 1.1

Gambar Grafik perkembangan Jamaah KBIHU Mandiri Muhammadiyah

No	Tahun	Jumlah Jamaah
1	2016	108
2	2017	172
3	2018	169
4	2019	192
5	2020	155
6	2021	152

Tabel diatas adalah data jamaah enam tahun terakhir, melihat data jumlah jamaah diatasterdapat penurunan jumlah jamaah haji dari tahun 2020 ke tahun 2021, banyak faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut salah satunya ialah penundaan pemberangkatan haji karena covid-19, sehingga beberapa jamaah membatalkan hajinya.

Adanya Covid-19 juga sangat berpengaruh pada KBIHU di seluruh Indonesia salah satunya adalah KBIHU Mandiri Muhammadiyah yang

⁷“Surat Al-Baqarah Ayat 267 Arab, Latin, Terjemahan Arti Bahasa Indonesia,” diakses 26 November 2021, <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>.

terletak di Bandar Jaya Lampung Tengah, demi mematuhi kebijakan pemerintah untuk mencegah percepatan penularan virus tersebut berimbas pada penyelenggaraan bimbingan manasik haji kepada jamaah diluar dari wacana penundaan keberangkatan ibadah haji tahun 2020 dan 2021. Faktanya pembatalan keberangkatan ibadah haji pada dua periode berturut-turut membuat pelayanan bimbingan manasik haji yang difasilitasi oleh pemerintah terhenti, sehingga besar harapan pemerintah terhadap KBIHU tinggi karena berkaitan dengan pengetahuan, pemahaman, dan wawasan para jamaah haji agar mendapatkan ibadah haji yang mabrur.

Kinerja pengurus KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam melaksanakan bimbingan manasik haji pada masa covid-19 juga mengalami kendala, seperti pada awal kedatangan covid-19 kegiatan bimbingan manasik haji KBIHU Mandiri Muhammadiyah sempat terhenti hanya sampai bulan februari 2020, dari bulan oktober 2019, sehingga sempat diadakan manasik online dengan mengirimkan kajian-kajian meterimanasik hajimelalui grup *whatsapp*, dirasa ketika dilaksanakan dengan online tidak efektif maka pengurus KBIHU Mandiri Muhammadiyah pada bimbingan manasik haji periode setelahnya tetap memilih melaksanakan bimbingan manasik haji lewat pertemuan. Kendala lain yang di dapatkan adalah adanya kejenuhan para jamaah dimana dapat dilihat dalam ketidakhadiran jamaah saat pelaksanaan bimbingan manasik haji dikarenakan terus mengasah ilmu tanpa adanya keberangkatan ibadah haji yang diharapkan, alasan jamaah yang tidak hadir ialah sudah merasa cukup dengan ilmu yang didapatkan pada bimbingan manasik haji

sebelumnya.⁸ Apalagi seperti yang kita ketahui jamaah haji keberangkatan tahun 2020- 2022 adalah jamaah haji yang sama. Walaupun perbandingan antara jamaah yang hadir lebih banyak dari yang tidak hadir melihat fenomena ini pengurus KBIHU Mandiri Muhammadiyahpun akan mengubah jadwal pertemuan pada masa covid-19 ini menjadi sebulan sekali dalam melaksanakan bimbingan manasik haji, hal ini dilakukan untuk mengurangi tingkat kejenuhan pada jamaah.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan adanya atau tidaknya covid-19 bila pelayanan bimbingan manasik haji yang diberikan oleh KBIHU Mandiri Muhammadiyah bagus, berkualitas tinggi, maka efektifitas kinerjanya juga baik. Oleh karena itulah peneliti tertarik mengambil penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di KBIH Mandiri Muhammadiyah)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- A.** Adanya kejenuhan jamaah haji
- B.** Bertambah lamanya antrian masa tunggu haji
- C.** Banyak pengaruh yang ditimbulkan oleh covid-19
- D.** Menurunnya produktivitas KBIH

⁸Heri Kiswanto, Sekretaris 2 KBIHU Mandiri Muhammadiyah, *hasil* wawancara, (tanggal 24 November 2021)

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai di KBIHU Mandiri Mauhammadiyah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang dikaji dan diteliti adalah sebagai berikut:

“Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai di KBIHU Mandiri Mauhammadiyah?”

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

A. Tujuan Penelitian

Dengan adanya riset ini dapat mengetahui pengaruh pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai di KBIHU Mandiri Mauhammadiyah.

B. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang akademik serta teoritis dan dapat menjadi tambahan keilmuan atau acuan berbagai penulisan karya ilmiah dalam jurusan manajemen haji dan umroh.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta kontribusi positif kepada masyarakat umum serta lembaga terkait yaitu KBIHU Mandiri Mauhammadiyah untuk tetap mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji.

F. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan dalam hasil penelitian karya ilmiah orang terdahulu yang dalam pedoman penulisan skripsi berkaitan dengan tema riset yang akan penyusun lakukan didalam risetnya.⁹

Berdasarkan pencarian yang penulis lakukan pada karya ilmiah (skripsi) yang terdahulu, bahwa pembahasan terkait dengan konteks efektifitas kinerja pegawai dapat penulis temukan, meskipun tidak secara rinci tetapi memiliki titik singgung yang sama, antara lain ialah:

1. Skripsi kampus UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dari Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pembimbing Terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Pada Pt Baitullah Arafah Maburur Tangerang Selatan” ditulis oleh Choirunnisa Maulina Bahri/ 11170530000007.¹⁰

Pembahasan dalam karya ilmiah ini mengenai bagaimana pengaruh kinerja pembimbing secara simultan dan parsial terhadap

⁹ Zuhari et al., *Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa IAIN Metro*, (Metro: IAIN Metro, 2018), 30

¹⁰ Choirunnisa Maulina Bahri, “KONSENTRASI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1442 H/2021 M,” t.t., 124.

kualitas pelayanan jamaah umrah. Dengan hasil penelitian yang didapat bahwasannya secara parsial nilai signifikansi hitungny lebih kecil dari 0,05 dan secara simultan $f_{hitung} > f_{tabel}$ sehingga dinyatakan bahwa kinerja pembimbing berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jamaah umrah pada PT. Baitullah Arafah.

Adapun persamaan karya ilmiah dengan riset penulis ialah sama-sama membahas tentang pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan dan kuantitatif. Sedangkan perbedaan dari penelitian peneliti ialah perbedaan tempat penelitian.

2. Skripsi kampus Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Yogyakarta Tahun 2001-2015”.¹¹

Pembahasan skripsi ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jamaah KBIH Bina Umat Yogyakarta sebesar 0,658, sehingga kepuasan jamaah terhadap kualitas pelayanan sebesar 65,8 %, adapun sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Adapun persamaan penelitian dengan peneliti adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan bimbingan manasik haji pada KBIH. Sedangkan perbedaan dengan peneliti ialah tempat penelitian dan variabel yang digunakan.

¹¹ “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA JAMAAH HAJI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) BINA UMAT YOGYAKARTA TAHUN 2001-2015) - Institutional Repository,” diakses 5 Februari 2022, <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/22396/>.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Efektifitas Kinerja

1. Pengertian Efektifitas

Efektifitas adalah bentuk kata tidak baku dari efektivitas, efektifitas berasal dari kata bahasa inggris yaitu *effectiveness* yang memiliki dua makna antara lain *effect* dan *effective*. Kata *effect* yang memiliki arti pengaruh, kesan, akibat, dampak. Kemanjuran, sedangkan kata *effective* memiliki makna berhasil guna.¹²

Efektifitas adalah usaha atau kemampuan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan atau diharapkan.¹³ Menurut KBBI arti lain dari efektifitas yakni memiliki efek atau berakibat dan berpengaruh, serta berhasil guna dalam semua kegiatan usaha dan tindakan untuk menapai tujuan.

Efektifitas dikatakan pula sebagai kegiatan atau pekerjaan yang akan dijalankan oleh organisasi atau lembaga dengan tujuan yang sudah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya, fasilitas yang ada (sarana & prasarana) dalam jumlah yang tepat atau sesuai porsinya.¹⁴

¹²Ahmad Qurtubi, *ADMINISTRASI PENDIDIKAN (Tinjauan Teori Dan Implementasi)* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019), 115.

¹³“Definition of Effective | Dictionary.Com,” www.dictionaty.com, diakses 17 September 2021, <https://www.dictionaty.com/browse/effectiveness>.

¹⁴Sondang P Siagian, *Manajemen sumber daya manusia* (Jakarta: Bumi aksara, 2008), 7.

Efektifitas juga merupakan gambaran ukuran secara kualitas dan waktu orientasi tercapainya tujuan melalui kemampuan untuk memilah peralatan atau kebutuhan yang sesuai, agar pekerjaan yang dilakukan benar.¹⁵

Kunci keberhasilan organisasi ada pada efektifitasnya, yakni bagaimana melakukan pekerjaan dengan benar dan tepat, dan memanfaatkan setiap kesempatan, serta memusatkan sumber daya dan upaya untuk tujuan yang dicapai.¹⁶

Kesimpulan yang didapat dari definisi diatas ialah, bahwa efektifitas dapat diartikan berupa pengaruh yang telah ditetapkan dari penggunaan fasilitas organisasi atau lembaga, dan sumber daya dalam melaksanakan tugas sehingga dapat mempengaruhi hasil akhir yang akan dijalankan baik secara individu atau berkelompok.

2. Pengertian Kinerja

Kata dasar kinerja berasal dari “*to perfom*” yang artinya menjalankan atau melaksanakan suatu niat atau kewajiban, memenuhi tanggung jawab, serta melakukan sesuatu yang diharapkan seseorang.¹⁷ Kinerja juga sama dengan seperti prestasi kerja, *performance*, produktivitas, moral kerja, bahkan nama lain dari manajemen berdasarkan sasaran oleh beberapa organisasi, organisasi lain bahkan menyebutkan kinerja hanya penilai

¹⁵T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Kedua (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2001), 7.

¹⁶Umar Husein, *BUSINESS AN INTRODUCTION* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 73.

¹⁷Onita Sari Sinaga dkk., *Manajemen Kinerja dalam Organisasi* (Yayasan Kita Menulis, 2020), 13.

untuk perseorangan dan istilah kinerja sebenarnya tidak ada definisi yang disepakati. Berikut istilah kinerja dari beberapa pendapat.¹⁸

Menurut Akmat Fauzi dan Rusdi Hidayat yang dimaksud kinerja adalah penilaian atas diri seorang karyawan atau organisasi meliputi hasil kerja yang dicapai sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya, sehingga semakin besar hasil kerja karyawan maka semakin tinggi kinerjanya.¹⁹ Kinerja menurut Onita Sari, dkk ialah hasil kerja dari perseorangan atau kelompok yang dapat diukur dan dipertanggung jawabkan karena sesuai dengan beban kerja yang didapatkan.²⁰

Dari definisi diatas penulis mengambil kesimpulan bahwasannya kinerja merupakan keberhasilan individu, tim, atau kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga hakikat kinerja adalah pengelolaan seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

3. Pengertian Efektifitas Kinerja

Efektifitas kinerja suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari tercapainya hasil kerja karyawan yang terlibat didalamnya, tercapainya hasil kerja merupakan indikator efektifitas kerja. Efektifitas kinerja selalu berjalan bersama dengan efisiensi kinerja, yang mana efektifitas lebih menekankan hasil kerja yang dicapai, sementara efisiensi membandingkan

¹⁸Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat Nugroho A, *MANAJEMEN KINERJA* (Airlangga University Press, 2020), 1–6.

¹⁹Fauzi dan A, 1.

²⁰Onita Sari Sinaga dkk., *Manajemen Kinerja dalam Organisasi* (Yayasan Kita Menulis, 2020), 5.

hasil antara input dan output. Jadi menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang sudah ditetapkan disebut dengan efektifitas kinerja.²¹ Menurut pendapat yang dijelaskan oleh Miller yang dikutip melalui buku etnografi bencana karya M. Alie Humaedi, dkk bahwa:

“Efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan”.²²

Efektifitas kinerja merupakan dimensi pertama dalam produktifitas sehingga membutuhkan kualitas, kuantitas, dan waktu dalam mencukupi target yang maksimal di setiap pekerjaan atau kegiatan. Efektifitas kinerja diperlukan untuk mendapatkan progres kerja yang meningkat secara berkala, diperlukan perbaikan dan pengembangan yang biasa disebut dengan program pelatihan, dengan tujuan untuk memperbaiki keterampilan yang diperlukan saat itu, dan perlu pengembangan untuk memajukan jabatan tertentu dimasa depan. Efektifitas kinerja dalam perspektif tujuan adalah dimana yang menjadi tolak ukur ialah cara suatu organisasi dalam mencapai tujuan, umumnya tujuan organisasi sudah tertampung didalam visi dan misi setiap organisasi.²³ Hal ini sejalan dengan teori Indra Bastian bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian mengenai pelaksanaan suatu

²¹ Irham Fahmi, *MANAJEMEN KEPEMIMPINAN Teori dan Aplikasi*, 2 ed. (Bandung: ALFABETA, 2013), 119.

²² M. Alie Humaedi dan LKiS Yogyakarta (Organization), ed., *Etnografi bencana: menakar peran para pemimpin lokal dalam pengurangan resiko bencana*, Cetakan I (Sewon, Bantul, Yogyakarta: Penerbit dan distribusi LKiS Yogyakarta, 2016), 41.

²³ Husein Umar, *Riset sumber daya manusia dalam organisasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 13.

kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.²⁴

Efektifitas kinerja merupakan keberhasilan dalam pencapaian tujuan dilihat dari dua sisi. Sisi *pertama* yaitu dari “hasil” yang berarti hasil akhir dari pekerjaan atau kegiatan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, sisi *kedua* yaitu dari “usaha” jalan atau cara yang dilakukan dan dilaksanakan untuk tercapainya pekerjaan atau kegiatan.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa efektifitas kinerja ialah tercapainya suatu tujuan tertentu dalam pekerjaan yang pelaksanaannya sesuai dengan cara yang tepat dengan mempertimbangkan sisi hasil maupun usaha, sehingga hasil pekerjaan benar dan sesuai rencana.²⁵

4. Pengukuran Efektifitas Kinerja

Pengukuran efektifitas kinerja pada dasarnya dilakukan guna menghitung hasil kerja apakah sesuai rencana atau tidak. Indikator efektifitas disesuaikan dengan tugas dan pekerjaan tiap-tiap organisasi atau lembaga, sehingga pengukuran efektifitas setiap organisasi atau lembaga berbeda-beda. Menurut Hamirul dan Alamsyahril yang mengutip dari Richard M. Steers, mengukur efektifitas kinerja ada beberapa indikator yaitu:

²⁴ Fahmi, *MANAJEMEN KEPEMIMPINAN Teori dan Aplikasi*, 226.

²⁵ Humaedi dan LKiS Yogyakarta (Organization), *Etnografi bencana*, 41–42.

- a. Kesiagaan, kemampuan organisasi jika secara khusus diminta untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan.
- b. Absensi, seberapa banyak para pegawai tidak masuk disaat jam sibuk.
- c. Motivasi, seberapa jauh kesadaran setiap pegawai dalam mengikuti sertakan diri secara sedia dan rela berkerja dalam kegiatan untuk mencapai tujuan.
- d. Kepuasan kerja, perasaan yang dirasakan pegawai atas hasil dan peran yang dilakukan pada pekerjaannya.
- e. Tanggungan pekerjaan, ketika seorang pemimpin memberikan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian pegawai dan sesuai dengan banyaknya pegawai dalam sebuah kelompok.
- f. Tepat waktu dalam berkerja, pengukuran ini sangat penting dikarenakan apakah setiap anggota organisasi memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya atau tidak.²⁶

Menurut Hessel Nogi yang mengutip dari Gibson dalam buku *Manajemen Publik*, pengukuran efektifitas kinerja mampu diukur melalui beberapa indikator, antara lain:

“Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, Kejelasan strategi pencapaian tujuan, Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, Perencanaan yang matang, Penyusunan program yang tetap, Tersedianya sarana dan prasarana, Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.”²⁷

²⁶Dr Hamirul dan Alamsyahril, *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik* (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020), 22–23.

²⁷Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), 143.

Dalam penilaian kinerja terdapat perbedaan antara penilaian kinerja karyawan atau seseorang dengan kinerja organisasi. Kinerja kelompok atau organisasi ialah hasil akumulasi atau penggabungan dari penilaian akhir kinerja individu atau perseorangan. Sedangkan kinerja individu ialah hasil kerja seseorang yang sesuai dengan kompetensinya, faktor yang mempengaruhi kompetensi individu ialah, sebagai berikut²⁸:

- a. Pengetahuan (*knowledge*)
- b. keterampilan kerja (*Skills*)
- c. Sikap atau perilaku kerja (*Attitude*)
- d. Motivasi atau etos kerja
- e. Karakteristik khusus dalam pekerjaan

Manfaat dari penilaian kinerja ialah terpicunya semangat berkompetensi bagi karyawan, sehingga meningkatkan produktivitas organisasi karena meningkatnya etos kerja karyawan.²⁹

Penilaian serta pengukuran kinerja seseorang biasanya diukur dengan³⁰:

- a. Hasil kerja, yakni: kualitas dan kuantitas hasil kerja, serta efisiensi melaksanakan tugas
- b. Perilaku kerja, yakni: disiplin, inisiatif atau cekatan, dan ketelitian
- c. Sifat pribadi, yakni: kepemimpinan, kejujuran, kreativitas

²⁸Sinaga dkk., *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*, 2020, 15.

²⁹Ir M. Budihardjo, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan* (RAIH ASA SUKSES, t.t.), 15.

³⁰Sinaga dkk., *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*, 2020, 20.

Sedangkan penilaian kinerja menurut Porter Michael yang dikutip dalam penelitian choirunnisa (2021) dalam bidang jasa meliputi³¹:

a. Pelayanan yang kondusif

Pelayanan yang kondusif berkaitan dengan menciptakan kondisi atau suasana atau keadaan pelayanan (fasilitas pelayanan) secara maksimal sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.³² Hal ini sejalan dengan pengukuran kinerja yaitu reliabilitas (*Reliability*) dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.³³

b. Kedisiplinan

Kedisiplinan ialah unsur yang dinilai dari kinerja dalam mematuhi peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.³⁴

c. Tanggung jawab

Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, kebijaksanaannya, sarana dan prasarana yang digunakan, serta hasil kerjanya.³⁵ Atau penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas

³¹ Bahri, "KONSENTRASI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1442 H/2021 M," 17.

³² Suwati, *Sekolah bukan untuk mencari pekerjaan* (PT Grafindo Media Pratama, 2008), 107–9.

³³ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *MEMBANGUN KINERJA PUBLIK MENUJU CLEAN GOVERNMENT AND GOOD GOVERNANCE* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2016), 56.

³⁴ Malayu S. P Hasibuan, *Manajemen sumber daya manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 95.

³⁵ Hasibuan, 96.

penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.³⁶

d. Kecepatan dan ketepatan waktu

Dalam hal ini sama seperti kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.³⁷

e. Keramahan dan kesopanan, serta Penampilan

Sebagai pemberi pelayanan, penyelenggara harus bersikap disiplin, sopan dan santun dalam berpakaian, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.³⁸

f. Hubungan yang baik dengan pelanggan

Sikap atau perilaku seseorang terhadap orang lain baik, perusahaan, atasan, atau teman kerja. Dalam hal ini ialah sikap yang berikan petugas kepada jamaah haji.³⁹

g. Kecekatan

Kecekatan yaitu siap menghadapi segala situasi permintaan, kapanpun dan dimanapun munculnya permintaan itu.⁴⁰

Adapun aspek-aspek yang dinilai dalam penilaian kinerja, berdasarkan studi Lazer dan Wikstrom, aspek yang paling umum ialah pengetahuan tentang pekerjaannya, kepemimpinan, inisiatif, kualitas pekerjaan, kerjasama, pengambilan keputusan, kreativitas, dapat diandalkan,

³⁶ Mukarom dan Laksana, *MEMBANGUN KINERJA PUBLIK MENUJU CLEAN GOVERNMENT AND GOOD GOVERNANCE*, 134.

³⁷ Mukarom dan Laksana, 134.

³⁸ Mukarom dan Laksana, 134.

³⁹ Kadar Nurzaman, *MANAJEMEN PERSONALIA* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2014), 173.

⁴⁰ *What The Best CEOs Know* (Gramedia Pustaka Utama, t.t.), 60.

perencanaan, komunikasi, kecerdasan, pemecahan masalah, pendelegasian, sikap, uaha, motivasi, dan organisasi.⁴¹ Berdasarkan indikator pengukuran efektifitas kinerja dari pendapat ahli diatas tidak semua indikator dapat diaplikasikan ke semua oraganisasi, lembaga, atau perusahaan karena perkembangan zaman dan bentuk tiap organisasi yang unik. Oleh karena itu, indikator pengukuran efektifitas kinerja yang dipilih untuk penelitian ini menggunakan teori Porter Michael dimana berhubungan dengan tujuan organsasi sebagaimana mandat yang diterima, dengan pengelolaan kemampuan pegawai, serta sarana yang berada di organisasi atau lembaga dalam bidang jasa.

B. Teori Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sugiarto, pelayanan merupakan sebuah tindakan seseorang kepada oranglain melalui kontribusi sesuaiprosedur yang berjalan guna memberikan keperluan, aspirasi, dan hajat setiap orang yang sedang membutuhkan.⁴²

Pengertian pelayanan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang mengutip dari Gronloos adalah runtutan kegiatan berbentuk ineteraksi dua arah antara pemberi jasa dengan penerima jasa atau melalui alat bantu interaksi yang disiapkan oleh oragnisasi, lembaga, dan

⁴¹ Veithzal Rivai, *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), 324.

⁴² Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 37.

perusahaandengan tujuan untuk mempermudah dan memberi informasi terkait apa yang dibutuhkan oleh penerima jasa.⁴³

Mengutip definisi pelayanan menurut Philip Kolter ialah, pelayanan merupakan seluruh perbuatan atau tindakan (interaksi) antara dua orang atau lebih dengan menawarkan produk atau jasa dari salah satu pihak kepada pihak yang lain, dengan produk atau jasa yang dimaksud tidak berbentuk fisik atau berwujud melainkan berbagi ilmu pengetahuan.⁴⁴

Berasarkan UU. No 25 Tahun 2009, yang dimaksud pelayanan ialah pelayanan, yang dimaksud pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”⁴⁵

Definisi lain dari pengertian pelayanan publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KM-PAN) Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2009 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”⁴⁶

⁴³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan “Citizen’s Charter” dan standar pelayanan minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

⁴⁴Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 7.

⁴⁵Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1

⁴⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

2. Pengertian Bimbingan Manasik Haji

Ketika seorang individu melewati proses dalam memilih dan mengembangkan keahlian dengan usahanya sendiri untuk mendapatkan kemampuan social sekaligus kebahagiaan pribadi merupakan pengertian bimbingan dari Years's Book of Education 1995.⁴⁷

Bimbingan manasik haji merupakan kalimat yang tersusun dari beberapa lebih spesifiknya yaitu: Bimbingan, Manasik dan Haji. Secara bahasa, kata bimbingan berasal dari bahasaasing yaitu “*guidance*” yang dalam bidang pengetahuan diartikan sebagai arahan.Makna lain dari arahan dikembangkan lagi sebagai bantalan, aturan, dan pedoman. Ungkapan mendasar dari kata “*guidance*” ialah(*to*) *guide*, yang bermaksudmengarahkan, mengarahkan, menjadi, mengendalikan, mengoordinasikan cara, dan memimpin individu atau kelompok ke arah yang benar.⁴⁸

Bimbingan merupakan bantuan pengetahuan dari seseorang ahli atau berkompeten, laki-laki atau perempuan yang dipercaya serta berpendidikan dibidangnya, kepada orang lain dengan bermacam perbedaan, dengan tujuan dapat mengetahui suatu proses kegiatan, mningkatkan pengetahuan, dan dapat memutuskan sesuatu dengan benar. Secara luas bimbingan memiliki makna kursus bantuan atau administrasi yang diberikankepada mereka yang kurang beruntunguntuk membantu

⁴⁷Hallen A, *Bimbingan Dan Konseling* (Jakarta: Quantum Teaching, 2002), 3.

⁴⁸Rahman Tanjung dkk., *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling* (Yayasan Kita Menulis, 2021), 3.

membuat pilihan, menyelesaikan masalah, sehingga meningkatkan derajat kemandirian dan kecakapan.⁴⁹

Kesimpulan yang dapat diambil dari definisi bimbingan diatas ialahalur kegiatan dalam memberikan ilmu pengetahuan dari seseorang yang ahli dalam hal tertentu kepada individu atau suatu grup yang membutuhkan bidang tersebut untuk menjadikannya paham terhadap sesuatu hingga dapat diimplementasikannya secara mandiri.

Dalam cakupan haji, bimbingan bermakna sebagai alur kegiatan yang dalam memberikan pemahaman terkait ibadah haji kepada setiap para Jemaah haji agar perkembangan bimbingan haji dapat maju seoptimal mungkin dengan tetap memaklumi setiap perbedaan Jemaah dalam segi usia, pendidikan, dan pengetahuan.

Sedangkan untuk pengertian manasik adalah semua kegiatan ibadah haji yang mencakup kewajiban dan sunnah yang telah dilakukan oleh Rasulullah SAW.⁵⁰

Tertera pula dalam Al-Quran, pada Surah Al-Baqarah: 200 sebagai berikut:

فَإِذَا قَضَيْتُمْ مَنَاسِكَكُمْ فَاذْكُرُوا اللَّهَ كَذِكْرِكُمْ ءَابَاءَكُمْ أَوْ أَشَدَّ
ذِكْرًا ...

⁴⁹Safrianus Haryanto Djehaut, *BIMBINGAN KONSELING DI SEKOLAH*, 1 ed. (Yogyakarta: Absolute Media, 2010), 7.

⁵⁰Yusuf Qaradawi, As'ad Yasin, dan Abdul Hayyie Kattani, *Fatwa-fatwa kontemporer* (Jakarta : Gema Insani Press, 1995), 374.

Artinya: “ Apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka berzikirlah kepada Allah...”

Makna manasik dalam surat diatas ialah ritual ibadah haji atau semua kegiatan haji.⁵¹ Yang dimaksud ibadah haji ialah melaksanakan syarat, rukun, dan kewajiban haji, bersama dengan ketentuan lain yang sesuai dengan syari’at.

Kemudian definisi haji secara etimologi ialah *al-qashdu*, yang artinya menyengaja, lalu *hajja ilaina fulan* yang memiliki arti mendatangi (berkunjung) sesuatu atau seseorang. Sementara secara terminologi haji adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah di waktu tertentu dengan niat beribadah, yaitu melakukan ibadah haji yang sesuai dengan syariat islam.⁵² Dalam agama islam kedudukan ibadah haji hendaklah dilaksanakan sekali selama masa hidup dengan ketentuan bagi yang mampu, baik secara materi, mental, dan kesehatan.⁵³

Jadi, menyimpulkan definisi kata diatas, bimbingan manasik haji adalah bantuan, arahan, layanan, yang diberikan oleh seseorang untuk mempelajari prosedur pelaksanaan ibadah haji berdasarkan syari’at dengan tetap mempertimbangkan penyelenggaraan haji dari pengalaman sebelumnya.

⁵¹Andi Muhammad Syahril, *Tafsir dan Makna DOA-DOA dalam AL-QUR’AN*, Indonesia (Jakarta Timur: PUSTAKA AL-KAUTSAR, 2016), 98.

⁵²Udin Wahyudin dan Mug. Taufiq Muharrom, *Fikih* (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2008), 81.

⁵³Abu Abdillah, *PETUNJUK PRAKTIS MANASIK HAJI DAN UMRAH* (Darul Falah, 2019), 13.

Kegiatan bimbingan manasik haji ini secara menyeluruh diikuti oleh Jemaah yang akan berangkat di tahun berjalan, yang mana bimbingan manasik haji ini diselenggarakan oleh Pemerintah tingkat kecamatan/kota (Kementerian Agama), maupun oleh lembaga swasta yaitu kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH).

Tujuan dari diselenggarakannya kegiatan bimbingan manasik haji ini ialah, diharapkan setiap jamaah memahami dan mendapatkan bekal ilmu seputar pelaksanaan ibadah haji sebelum benar-benar tiba di mekah, baik itu terkait soal ibadahnya, budaya warga lokal (Arab Saudi), dan iklim alam atau cuaca yang mana berpengaruh pada tingkat kesehatan jasmani jamaah haji.

3. Bentuk dan Metode Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji yang sesuai dengan standar bimbingan ditetapkan dalam Kepdirjen PHU Nomer 146 Tahun 2019 tentang pedoman pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh kementerian agama kabupaten/kota dan kantor urusan agama kecamatan, yang sesuai dengan syariat. Bentuk bimbingan manasik diberikan dengan menggunakan dua sistem yaitu bimbingan secara massal dan bimbingan secara kelompok.⁵⁴

- a. Bimbingan manasik massal dilakukan di tingkat kabupaten/ kota oleh kementerian agama. Bimbingan massal dilakukan dua (2) kali pertemuan yang berdurasi empat (4) jam setiap pertemuan.

⁵⁴“Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji.pdf,” t.t.

- b. Bimbingan manasik kelompok dilakukan di tingkat kecamatan oleh kantor urusan agama. Bimbingan kelompok dilakukan selam empat (4) kali pertemuan, dengan alokasi waktu yang sama seperti bimbingan massal.

Adapun metode yang digunakan dalam kegiatan bimbingan manasik haji adalah sebagai berikut:

- a. Ceramah

Menurut Zainuddin, dkk dalam buku ilmu pendidikan islam metode ceramah ialah memberikan pelajaran dengan gaya komunikasi melalui lisan dengan anak didiknya.⁵⁵

- b. Tanya Jawab

Metode Tanya jawab adalah memberikan pelajaran dengan sistem tanya jawab antara pengajar dan siswa.⁵⁶

- c. Praktik Manasik

Metode praktik manasik ialah metode yang digunakan sebagai media pembelajaran pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan langsung ke lapangan.

- d. Simulasi

Metode simulasi ialah menyampaikan pengalaman pelajaran dengan menggunakan alat peraga tiruan untuk memahami keterampilan

⁵⁵Halid Hanafi Zainuddin La Adu dan, *Ilmu Pendidikan Islam* (Deepublish, 2018), 212.

⁵⁶Siti Nur Aidah dan Tim Penerbit KBM Indonesia, *Cara Efektif Penerapan Metode dan Model Pembelajaran* (Penerbit Kbm Indonesia, 2021), 19.

tertentu.⁵⁷

Alasan menggunakan metode simulasi, yaitu⁵⁸:

- a. Teknik ini berguna dalam meningkatkan motivasi peserta dalam pembelajaran.
- b. Memberi kesempatan untuk mempelajari masalah dengan metode yang sistematis.
- c. Menyajikan kesempatan untuk mempelajari keterampilan tertentu dalam konteks kenyataan yang sebenarnya atau disimulasikan.

4. Standar Pelayanan

Berdasarkan Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KM-PAN) Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2009 yang mengatur terkait pelayanan publik, terdapat standar pelayanan yang wajib ditaati dan dipublikasikan oleh pemberi layanan sebagai bentuk kepercayaan penerima jasa kepada penyelenggara.⁵⁹ Indikator standar dalam pelayanan, sebuah organisasi atau lembaga, sekurang-kurangnya meliputi antara lain:

- “1). Prosedur Pelayanan ialah Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan; 2) Waktu Penyelesaian ialah Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

⁵⁷Naniek Kusumawati M.Pd S. Pd dan Endang Sri Maruti M.Pd S. Pd, *STRATEGI BELAJAR MENGAJAR DI SEKOLAH DASAR* (Cv. Ae Media Grafika, 2019), 38.

⁵⁸Lestari, “KONSENTRASI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1442 H/2021 M,” 44.

⁵⁹*Ibid.*,

sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing; **3) Biaya Pelayanan** yaitu Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada ; **4) Produk Pelayanan** yaitu Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya; **5) Sarana dan Prasarana** adalah Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.”⁶⁰

Dalam mengukur sukses tidaknya sebuah pelayanan, ada tiga kriteria

utama yang bersumber dari sertifikat ISO 9001, diantaranya:

- a. Profesional
- b. Mengacu kepada standar operasional prosedur (SOP)
- c. Berorientasi kepada kepentingan dan kebutuhan masyarakat.⁶¹

5. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Menurut Aldo Syam dan Syamsul Arifin kualitas pelayanan dalam perspektif islam ialah memberikan pelayanan baik berupa barang atau jasa

⁶⁰Kanal Pengetahuan, “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” *Kanal Pengetahuan* (blog), diakses 17 September 2021, <https://www.kanal.web.id/pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik/>.

⁶¹Didin Muhidin, “KONSENTRASI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS ILMU DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1437 H/2016 M,” t.t., 53.

harus dengan kualitas yang terbaik. Ada lima model dasar yang menentukan kualitas pelayanan antara lain:⁶²

- 1) Daya Tanggap (*Responsiveness*): tenaga seseorang (petugas, pegawai, pembimbing, pengurus, dan sebagainya) dalam memberikan pelayanan yang cepat untuk membantu konsumen atau pelanggan.⁶³
- 2) Jaminan (*Assurance*): menurut Tangkilisan dan Hassel Nogi jaminan ialah pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dimiliki oleh seseorang.⁶⁴
- 3) Bentuk Fisik (*Tangible*): menurut Jill Griffin bentuk fisik disebut dengan keberwujuda ialah bentuk nyata adanya pelayanan yang diberikan meliputi sarana dan prasarana (fasilitas fisik), perlengkapan, dan penampilan personil (penyelenggara pelayanan).⁶⁵
- 4) Perhatian (*Empaty*): menurut Jill Griffin empati ialah tingkat kepedulian dan perhatian yang dimiliki petugas pelayanan secara individu kepada pelanggan atau konsumen.⁶⁶
- 5) Dapat Diandalkan (*Reliability*): menurut Tangkilisan dan Hassel Nogi keandalan atau dapat diandalkan adalah kemeampuan dalam

⁶²Robbi Rahim dkk., *WESTECH 2018: Proceedings of 1st Workshop on Environmental Science, Society, and Technology*, *WESTECH 2018, December 8th, 2018, Medan, Indonesia* (European Alliance for Innovation, t.t.), 442–43.

⁶³Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (ESENSI: Penerbit Erlangga, 2005.), 111.

⁶⁴Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen publik* (Grasindo, 2005), 217.

⁶⁵Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, 111.

⁶⁶Griffin, 111.

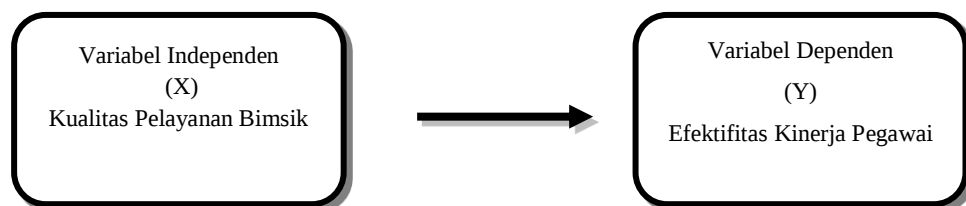
memberikan pelayanan yang diharapkan dengan akurat, dan memuaskan.⁶⁷

Kelima indikator dimensi diatas disebutkan pula oleh Prof. Endin Nasrudin dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan publik, mengutip dari teori Fitzsimmons.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono kerangka berfikir adalah rancangan konseptual antara teori dengan faktor yang teridentifikasi dalam masalah penelitian. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini ialah:

Gambar 2.1
Gambar Kerangka Konsep



D. Hipotesis

Uji hipotesis yang dilakukan terhadap setiap variabel dalam penelitian ini adalah hipotesis secara kalimat sebagai berikut:

H_a: Kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas kinerja pegawai (Y) di KBIH Mandiri Muhammadiyah.

⁶⁷Tangkilisan, *Manajemen publik*, 217.

H_0 : Kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas kinerja pegawai (Y) di KBIH Mandiri Muhammadiyah.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan ialah pendekatan penelitian kuantitatif yang secara umum dalam analisis penelitiannya menggunakan data berbentuk angka dan rumus statistik untuk menguji hipotesis yang ada. Tingkat penjelasan kedudukan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang untuk mengetahui gambaran variabel berdasarkan fakta yang ada.⁶⁸

Variabel adalah data yang diolah dan berbentuk apa saja yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sehingga mendapat informasi tentang data tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu Variabel bebas (X) ialah variabel yang biasa disebut dengan variabel independen yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen), dan Variabel terikat (Y) ialah sering disebut dengan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena variabel bebas.⁶⁹

Dalam penelitian ini variabel yang ingin dicari ialah pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai di KBIHU Mandiri Muhammadiyah Lampung Tengah.

⁶⁸ Maman Abdurrahman, Sambas Ali Muhidin, dan Ating Somantri, *DASAR- DASAR METODE STATISTIKA UNTUK PENELITIAN* (Bandung: CV. Pustaka Ceria, 2017), 18.

⁶⁹ Sugiono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*, Cet. 25 (Bandung: ALFABETA, 2017), 38–39.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) Mandiri Muhammadiyah yang beralamatkan di Jl. Merdeka No.05 Bandar Jaya barat Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Sedangkan waktu penelitian dilakukan dari Rabu, 24 November 2021 sampai dengan selesai.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian dari variabel penelitian yang diungkapkan secara nyata melalui butir pernyataan dalam kuesioner.⁷⁰ Adapun variabel yang dapat dioperasionalkan adalah Kualitas Pelayanan bimbingan manasik haji (variabel X) dan Efektifitas Kinerja Pegawai (variabel Y). Berikut penjelasan mengenai variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y):

Tabel 3.1
Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Butir Item
Efektifitas Kinerja Pegawai (Y) Teori penilaian kinerja jasa menurut Porter Michael	1. Pelayanan yang kondusif	a. Memberikan bimbingan sesuai dengan ketentuan b. Pelayanan KBIHU Mandiri Muhammadiyah sesuai dengan harapan jamaah.
	2. Kedisiplinan	a. Membimbing dengan disiplin dan penuh dedikasi b. Mengingatkan jamaah pada hal-hal penting

⁷⁰ Andrew Fernando Pakpahan dkk., *Metodologi Penelitian Ilmiah* (Yayasan Kita Menulis, 2021), 63.

	3. Tanggung Jawab	a. Bertanggungjawab untuk membimbing, mengingatkan dan mengarahkan jamaah b. Memastikan kesiapan fisik dan perlengkapan jamaah
	4. Kecepatan dan Ketetapan waktu	a. Berkoordinasi dengan jamaah b. Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
	5. Keramahan dan kesopanan	a. Sopan dan ramah serta sabar dalam membimbing jamaah
	6. Hubungan yang baik dengan jamaah	a. Berkomunikasi dengan baik kepada jamaah
	7. Kecekatan	a. Tanggap dalam menghadapi permasalahan jamaah terkait bimbingan
	8. Penampilan	a. Berpenampilan sopan
Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji (X) Teori Kualitas Pelayanan dalam perspektif islam	1. Bukti fisik (Tangibles)	a. Fasilitas pelayanan kegiatan bimbingan manasik haji
	2. Keandalan (Reliability)	a. Kemampuan dan keahlian b. Kesesuaian pelayanan c. Konsisten d. Terpercaya dan akurat
	3. Daya tanggap (Responsiveness)	a. Memberikan jasa dengan cepat b. Kemauan membantu terkait haji c. Mendengarkan dan mengatasi keluhan
	4. Jaminan (Assurance)	a. Kemampuan menimbulkan keyakinan b. Kepercayaan janji kepada jamaah
	5. Empati (Empathy)	a. Memberikan perhatian kepada jamaah b. Menjalinkan komunikasi yang baik

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua manusia yang terdapat dalam area yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁷¹

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah jumlah jamaah haji di KBIHU Mandiri Muhammadiyah tahun 2021 tercatat sebanyak 152 jamaah haji.

2. Sampel

Langkah setelah menetapkan populasi yaitu menentukan sampel. Penelitian ini memiliki jumlah populasi sebanyak 152 jamaah haji di tahun 2021. Untuk mendapatkan nilai sampel dari total populasi, Menurut teori Gay dan Airasian yang mengatakan bahwa jika jenis penelitian yang dipakai ialah jenis penelitian deskriptif maka sampel yang diambil sebanyak 10- 20% dari jumlah populasi.⁷² Sedangkan menurut Arikunto mengatakan bahwa apabila jumlah populasi lebih dari seratus orang maka sampel populasi yang bisa diambil sebanyak 10 - 15% atau 20 - 25% dari jumlah populasi.

$$n = 20\% \times N$$

Keterangan: n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

⁷¹Prof Dr A. Muri Yusuf M.Pd, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Prenada Media, 2016), 148.

⁷² BYHUMAS, "MENENTUKAN JUMLAH SAMPEL DALAM PENELITIAN," *IAIN Padangsidimpuan* (blog), diakses 24 November 2021, <https://www.iain-padangsidimpuan.ac.id/bagaimana-menentukan-jumlah-sampel-dalam-penelitian/>.

$$n = 20\% \times 152$$

$$n = 30,4 = 30 \text{ Orang}$$

Dengan semikian maka penulis menggunakan sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 orang jamaah responden dari KBIH Mandiri Muhammadiyah tahun 2021 dan sesuai dengan teori yang berkembang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) Mandiri Muhammadiyah yang beralamatkan di Jl. Merdeka No.05 Bandar Jaya barat Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Sedangkan waktu penelitian dilakukan dari Rabu, 24 November 2021 sampai dengan selesai.

1. Angket (*Kuesioner*)

Angket adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan memberikan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden. Angket dalam penelitian ini disusun oleh peneliti untuk menghimpun data tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Mandiri Muhammadiyah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data berbentuk tulisan, gambar, dan sebagainya, yang digunakan untuk melengkapi penggunaan metode wawancara.⁷³ Teknik ini dilakukan peneliti untuk mencari data

⁷³METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D, 240.

yang diperlukan guna mengetahui profil dan proses manasik di KBIHU Mandiri Muhammadiyah

F. Instrumen Penelitian

Berdasarkan kisi-kisi variabel pada Tabel 3.1 Indikator variabel penelitian diatas, indikator dapat dikembangkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang akan diberikan kepada responden. Selanjutnya akan dilakukan analisis instrument data yaitu:

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas membahas tentang bagaimana suatu alat ukur tepat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur, sehingga mendapatkan hasil pengukuran yang valid atau benar. Dalam penelitian ini uji validitas diuji untuk mengetahui sejauh mana ketepatan suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menghitung semua butir instrument dengan bantuan *Software IBM SPSS Statistic 25*, kemudian membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , dengan (n) adalah 30 responden. Maka syarat minimal untuk *item* valid ialah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka *item* valid, jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka *item* tidak valid, atau
- b. Jika nilai signifikansi < 0.05 maka *item* valid, jika nilai signifikansi > 0.05 maka *item* tidak valid.⁷⁴

⁷⁴ *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 442.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk 2 variabel yaitu Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji (X) dan Efektifitas Kinerja Pegawai (Y).

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Instrument penelitian dikatakan reliable jika pengukurannya konsisten dan akurat.⁷⁵ Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan formula Ukuran *Alpha Cronbach*.

Tabel 3.2
Asusmsi Reliabilitas Cronbach

Hasil Uji Reliabilitas	Keterangan
< 0,5	Tidak Dapat Digunakan
0,5 - 0,6	Jelek (<i>Poor</i>)
0,6 – 0,7	Cukup/Dapat Diterima (<i>Fair</i>)
0,7 – 0,9	Bagus (<i>Good</i>)
> 0,9	Luar Biasa Bagus (<i>Excellent</i>)

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data sikap, pendapat, dan persepsi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai di KBIHU Mandiri Muhammadiyah, maka peneliti mengukur instrument menggunakan *skala likert*.⁷⁶

⁷⁵Abdurrahman, Ali Muhidin, dan Somantri, *DASAR- DASAR METODE STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*, 56.

⁷⁶ *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*, 93.

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Teknik analisis data mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁷⁷

Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik, yaitu dengan *Software IBM SPSS Statistic 25*, penulis menggunakan statistik inferensial dengan jenis statistik parametris. Statistik jenis ini banyak digunakan untuk menganalisis data interval dan rasio, yang mana kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi memiliki peluang kesalahan dan kebenaran dalam bentuk presentase (%), diantaranya:

1. Jika taraf kesalahan 5% maka taraf kepercayaan 95%
2. Jika taraf kesalahan 1% maka taraf kepercayaan 99%

Dua hal tersebut biasanya disebut dengan *taraf signifikansi*, yang pengujiannya didasari pada tabel analisis yaitu tabel t untuk uji t.

⁷⁷METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. 147

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Asumsi data berdistribusi normal adalah jika hasil uji normal lebih dari 0.05.⁷⁸ Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan Metode Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji asumsi klasik yang mempunyai tujuan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians residual dari variabel ke variabel lain. Di katakan heteroskedastisitas apabila varians dari nilai residual berbeda, jika varian sama maka disebut homokedastisitas. Pengujian dilakukan menggunakan cara Uji *Glejser* dengan bantuan *Software IBM SPSS Statistic 25*.⁷⁹

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mencari bentuk hubungan, pola hubungan antara dua variabel diperlukan analisis regresi, dengan menggunakan rumus:⁸⁰

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Efektifitas Kinerja Pegawai

a = Harga Y bila X = 0 (Konstan)

⁷⁸Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang Yang (Merasa) Tidak Bisa Dan Tidak Suka Statistika* (Deepublish, 2020), 114.

⁷⁹Gunawan, 128.

⁸⁰Abdurrahman, Ali Muhidin, dan Somantri, *DASAR- DASAR METODE STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*, 214.

- b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka
 X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji)

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Determinasi untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel X dalam menjelaskan variasi dari variabel Y.

Tabel 3.4
Pedoman Memberikan Interpretasi
Terhadap Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat / Sedang
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Selanjutnya uji koefisien determinasi (R^2) secara sederhana dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R).

5. Uji Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis dilakukan uji t (signifikansi) . Uji t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y secara keseluruhan, dengan membandingkan nilai t_{hitung} selanjutnya dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan kesalahan 5% uji dua pihak dan ($dk = n-2 = 28$) maka diperoleh $t_{tabel} = 2,048$. Asumsi yang akan didapatkan yaitu bila $t_{hitung} < t_{table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sedangkan sebaliknya bila $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Penelitian KBIHU Mandiri Muhammadiyah

1. Sejarah KBIHU Mandiri Muhammadiyah

KBIHU Mandiri Muhammadiyah adalah kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) dengan nama kelompok yaitu Mandiri Muhammadiyah yang memiliki motto membimbing, mengarahkan, serta membina jamaah haji untuk meraih ridho dan pahala Allah SWT, dengan cara membekali ilmu manasik haji kepada jamaah haji serta membantu kementerian agama dalam memberikan pelayanan terkait pelaksanaan ibadah haji. KBIHU Mandiri Muhammadiyah berdiri pada tahun 2007 di Bandar Jaya Barat Lampung Tengah dengan pemberangkatan jamaah sekitar 27 jamaah haji pada awal tahun berdiri, serta memiliki Piagam Akreditasi dari Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah dengan nomer: B-165a/Kk.08.02.c/Hj.00/08/2018, dinyatakan Klasifikasi A (Baik Sekali) oleh Tim Akreditasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah pada 27 Februari 2018. Tujuan didirikannya KBIHU Mandiri Muhammadiyah adalah:

- a. Membekali calon jamaah haji dengan Taqwa dan Ilmu Manasik Haji baik secara jasmani dan rohani sesuai tuntutan Rasulullah SAW dalam rangka meraih haji mabrur.

- b. Memberikan bimbingan konsultasi dan pelayanan informasi tentang tata cara pendaftaran haji dan umrah serta pelaksanaannya.
- c. Ikut serta membantu Kementerian Agama atau lembaga terkait dalam pelayanan kepada umat islam yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Setiap tahun dari awal terbentuknya kelompok bimbingan ini, jamaah yang mengikuti bimbingan terus bertambah, sehingga di tahun 2020-2021 terdapat 152 jamaah haji.⁸¹

2. Visi Dan Misi KBIHU Mandiri Muhammadiyah

a. Visi

Terwujudnya Jamaah Haji Mandiri disertai ilmu dan cerdas dalam melaksanakan rangkain ibadah haji meraih haji mabrur.⁸²

b. Misi

- 1) Memberikan bimbingan dan pelatihan manasik haji kepada calon Jamaah Haji sebelum dan selama dalam melaksanakan ibadah haji.
- 2) Menyelenggarakan program TANAZUL/ TARWIYAH.
- 3) Memberikan informasi dan pemahaman secara benar tentang rangkaian kegiatan ibadah haji dan umroh sesuai dengan Al-Quran dan Al-Hadist.
- 4) Mengadakan pembinaan dan silaturahmi pasca haji dalam rangka menjaga kemabruran haji.

⁸¹ Dokumentasi KBIHU Mandiri Muhammadiyah dikutip pada tanggal 22 Januari 2022

⁸² *Ibid.*,

- 5) Menjalinkan kerjasama dengan lembaga atau instansi terkait dalam rangka memaksimalkan pelayanan kepada Jama'ah Haji.

3. Struktur Kepengurusan KBIHU Mandiri Muhammadiyah

Berdasarkan surat keputusan nomor: 021/KEP/III.0/D /2021:

Struktur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh Mandiri

Muhammadiyah Lampung Tengah Periode 2021-2026

- Pembina :
1. Kementrian agama kabupaten lampung tengah
 2. Pimpinan daerah muhammadiyah lampung tengah
 3. Majelis tabligh dan tarjih PDM lampung tengah

- Penasehat :
1. Drs.H. Muhammad Maksu
 2. H. Dahlan Daruri
 3. Drs.H. Machrus Haryono

Ketua : Hi. Sarbani, S.Sos.I

Wakil ketua : Hi. Idham Kholid

Sekretaris : Hi. Supriyanto, S.Sos

Wakil sekretaris : Heri Kiswanto

Bendahara : Ir. Hi.Arif Wahyudi

Wakil Bendahara : Hi. Lid Saidun E, S.E

Bidang-Bidang :

a. Bidang Pembimbingan Calon Haji Dan Umroh

a) H. Idham Kholid

b) H. Supriyanto, S.Sos

b. Bidang Sarana Dan Prasarana

- a) H. Muhlasin
- b) H. Ahmad Sopian Jaya Singa
- c. Bidang Kesehatan Calon Haji Dan Umroh
 - a) Dr.H. Abdul Hamid
 - b) H. Kaspin
- d. Bidang Pembinaan Pasca Haji Dan Umroh
 - a) H. Yanto
 - b) H. Bagus Kuntjorodjti, S.TP
- e. Bidang Humas Dan Rekrutmen Calon Haji Dan Umroh
 - a) H. Iklas Transada, S.Pd
 - b) H. Yusrizal ⁸³

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

a) Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

(X)

Pada variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) ini terdiri dari 26 *item* pertanyaan. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

⁸³ *Ibid.*,

Tabel 4.1
Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji (X)

No Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
		Nilai Sig	
X1	.716**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X2	.637**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X3	.649**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X4	.434*	.361	VALID
	0,017	0.05	
X5	.610**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X6	.545**	.361	VALID
	0,002	0.05	
X7	.646**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X8	.476**	.361	VALID
	0,008	0.05	
X9	.539**	.361	VALID
	0,002	0.05	
X10	.697**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X11	.792**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X12	.581**	.361	VALID
	0,001	0.05	
X13	.645**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X14	.435*	.361	VALID
	0,016	0.05	
Y15	.399*	.361	VALID
	0,029	0.05	
Y16	.619**	.361	VALID
	0,000	0.05	

X17	.478**	.361	VALID
	0,008	0.05	
X18	.492**	.361	VALID
	0,006	0.05	
X19	.701**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X20	.391*	.361	VALID
	0,033	0.05	
X21	.492**	.361	VALID
	0,006	0.05	
X22	.785**	.361	VALID
	0,000	0.05	
X23	.369*	.361	VALID
	0,045	0.05	
X24	.500**	.361	VALID
	0,005	0.05	
X25	.493**	.361	VALID
	0,006	0.05	
X26	.402*	.361	VALID
	0,028	0.05	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Dapat dilihat dari hasil tabel diatas bahwa seluruh *item* kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) dinyatakan valid. Kesimpulan ini diambil berdasarkan ketentuan *item* valid yaitu apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka *item* dinyatakan valid atau apabila nilai signifikansi *item* < 0.05 maka dinyatakan valid.

b) Validitas Variabel Efektifitas Kinerja Pegawai (Y)

Pada variabel kinerja pegawai ini terdiri dari 12 *item* pertanyaan. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Hasil Validitas Variabel Efektifitas Kinerja Pegawai (X)

No <i>Item</i>	r Hitung	r Tabel	Keterangan
		Nilai Sig	
Y1	.764**	.361	VALID
	0,000	0.05	
Y2	.707**	.361	VALID
	0,000	0.05	
Y3	.478**	.361	VALID
	0,008	0.05	
Y4	.571**	.361	VALID
	0,001	0.05	
Y5	.546**	.361	VALID
	0,002	0.05	
Y6	.638**	.361	VALID
	0,000	0.05	
Y7	.764**	.361	VALID
	0,000	0.05	
Y8	.361*	.361	VALID
	0,050	0.05	
Y9	.747**	.361	VALID
	0,000	0.05	
Y10	.747**	.361	VALID
	0,000	0.05	
Y11	.650**	.361	VALID
	0,000	0.05	
Y12	.711**	.361	VALID
	0,000	0.05	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Dapat dilihat dari hasil tabel diatas bahwa seluruh *item* kinerja pegawai (Y) dinyatakan valid. Kesimpulan ini diambil berdasarkan ketentuan *item* valid yaitu apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka *item* dinyatakan valid atau apabila nilai signifikansi *item* < 0.05 maka dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan bantuan *Software IBM SPSS Statistic 25*, hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel (X)	Reliability Statistics	
Kualitas Pelayanan	Cronbach's Alpha	N of Items
	0,900	26
Variabel (Y)	Reliability Statistics	
Efektifitas Kinerja	Cronbach's Alpha	N of Items
	0,784	12

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

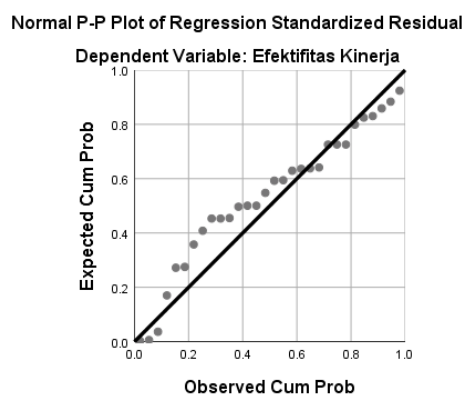
Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai reliabilitas dari variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,900 dan variabel efektifitas kinerja pegawai (Y) sebesar 0,784. melihat dari tabel 3.2 asumsi reliabilitas *Cronbach*, dapat disimpulkan bahwasanya 0,900 dan 0,784 masuk dalam asumsi reliabilitas *Cronbach* dengan keterangan Bagus (*Good*) pada tabel relibilitas pada bab 3, dengan kata lain reliabilitas dari 2 variabel diatas konsisten dan akurat.

C. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Asumsi data berdistribusi normal adalah jika hasil uji normal lebih dari 0.05. Dalam penelitian ini pengujian normalitas

menggunakan Metode Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas pada gambar 4.1 dan tabel 4.4 dibawah ini:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas Grafik Plot



Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Hasil normalitas data pada gambar grafik plot diatas, dapat disimpulkan bahwa distribusi data dikatakan normal karena titik plot menyebar mengikut garis diagonal.

Tabel 4.4
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04833253
Most Extreme Differences	Absolute	.186
	Positive	.079
	Negative	-.186
Test Statistic		.186
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.223

Point Probability	.000
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Hasil data pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada kolom *Kolmogorov-Smirnov* dapat diketahui nilai dari *Exact Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0.050 yaitu sebesar 0.223. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

D. Uji Heteroskedastitas

Pengujian ini dilakukan dengan metode Uji *Glejser* dengan megregresikan variabel bebas (X) dengan nilai absolute residualnya (ABS_RES). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficients ^a		
Model		Sig.
1	(Constant)	.042
	Kualitas Pelayanan	.090
a. Dependent Variable: Abs_RES		

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan lolos uji heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi data $\geq 0,05$ atau 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai Sig pada tabel = 0,090, dimana $0,090 \geq 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

E. Data Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan bimbingan manasik haji, peneliti menyebar kuesioner pada tanggal 21 Januari 2022 – 23 Januari 2022 melalui link google formulir kepada 30 Jamaah Haji KBIHU Mandiri Muhammadiyah Lampung Tengah sebanyak 38 item pertanyaan terdiri dari 7 indikator dengan 12 item pertanyaan variabel efektifitas kinerja pegawai dan 5 indikator dengan 26 item pertanyaan variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji, dengan keterangan sebagai berikut:

1. Skor aktual = nilai total penelitian
2. Skor tertinggi = skor terbesar x jumlah pertanyaan x jumlah responden
3. Skor terendah = skor terkecil x jumlah pertanyaan x jumlah responden
4. Interval = (skor tertinggi – skor terendah) : jumlah kategori

Maka hasil penyebaran kuesioner sebagai berikut:

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Penyebaran lima indikator variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dalam penelitian ini yaitu bukti fisik pada item X1-X6, keandalan pada item X7-X12, daya tanggap pada item X13-X17, jaminan pada item X18-X21, empati pada item X22-X26.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan
Bimbingan Manasik Haji

No Item	Skor Jawaban										Skor
	5		4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1	22	67%	6	19%	2	6%	0	0%	1	3%	140
X2	17	53%	12	38%	1	3%	0	0%	0	0%	136
X3	24	75%	6	19%	0	0%	0	0%	0	0%	144
X4	25	78%	5	16%	0	0%	0	0%	0	0%	145
X5	17	53%	9	28%	3	9%	1	3%	0	0%	132
X6	5	16%	9	28%	13	41%	3	9%	0	0%	106
X7	27	90%	3	10%	0	6%	0	0%	0	0%	147
X8	29	97%	1	3%	0	3%	0	0%	0	0%	149
X9	20	68%	6	20%	4	13%	0	0%	0	0%	136
X10	19	63%	5	17%	6	20%	0	0%	0	0%	133
X11	22	73%	6	20%	2	7%	0	0%	0	0%	140
X12	14	47%	12	40%	4	13%	0	0%	0	0%	130
X13	15	53%	10	33%	4	13%	0	0%	0	0%	132
X14	19	63%	11	37%	0	0%	0	0%	0	0%	139
X15	18	60%	11	37%	1	3%	0	0%	0	0%	137
X16	14	47%	10	33%	6	20%	0	0%	0	0%	128
X17	13	43%	11	37%	6	20%	0	0%	0	0%	127
X18	22	73%	7	23%	1	3%	0	0%	0	0%	141
X19	25	83%	5	17%	0	0%	0	0%	0	0%	145
X20	20	67%	9	30%	1	3%	0	0%	0	0%	139
X21	18	60%	10	33%	2	7%	0	0%	0	0%	136
X22	26	13%	4	13%	0	0%	0	0%	0	0%	146
X23	28	7%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	148
X24	22	20%	6	20%	2	7%	0	0%	0	0%	140
X25	25	13%	4	13%	1	3%	0	0%	0	0%	144
X26	27	90%	3	10%	0	0%					147
Skor Aktual											3587
Skor Ideal:	5 x 26 x 30										3900
Skor Terendah:	1 x 26 x 30										780
Interval:	(3900 – 780) : 5										624

Melihat hasil data diatas maka tingkat persetujuan terhadap efektifitas kinerja pegawai ialah = $(3587 : 3900) \times 100\% = 92\%$ dari yang diharapkan (100%). Secara kategori (*kriterium*) dapat digambarkan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
780	1404	2028	2652	3276
				3587
				3900

Gambar 4.2
Kategori Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan
Bimbingan Manasik Haji

Berdasarkan hasil olah data yang diperoleh dari 30 responden maka nilai rata-rata 3587 tertera pada daerah sangat setuju yaitu antara 3276-3900.

2. Deskripsi Variabel Efektifitas Kinerja Pegawai

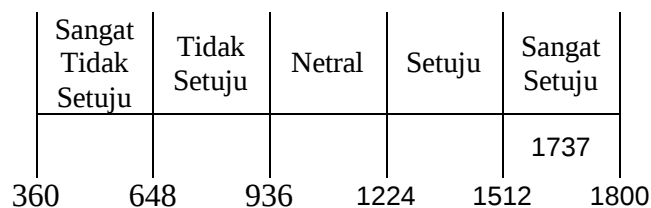
Penyebaran indikator variabel efektifitas kinerja pegawai dalam penelitian ini yaitu pelayanan yang kondusif pada item Y1-Y2, kedisiplinan pada item Y3-Y4, bertanggung jawab pada item Y5-Y6, kecepatan dan ketepatan waktu pada item Y7-Y8, keramahan dan kesopanan pada item Y9, Hubungan yang baik dengan jamaah pada item Y10, kecekatan pada item Y11, Ddan Penambipan pada item Y12.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efektifitas Kinerja
Pegawai

No Item	Skor Jawaban										Skor
	5		4		3		2		1		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	29	97%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	149
Y2	20	67%	9	30%	1	3%	0	0%	0	0%	139
Y3	19	63%	7	23%	3	10%	0	0%	1	3%	133
Y4	25	83%	5	17%	0	0%	0	0%	0	0%	145
Y5	26	87%	4	13%	0	0%	0	0%	0	0%	146
Y6	27	90%	3	10%	0	0%	0	0%	0	0%	147
Y7	29	97%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	143

Y8	24	80%	5	17%	1	3%	0	0%	0	0%	149
Y9	28	93%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	148
Y10	28	93%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	148
Y11	24	80%	5	17%	1	3%	0	0%	0	0%	143
Y12	27	90%	3	10%	0	0%	0	0%	0	0%	147
Skor Aktual											1737
Skor Tertinggi	5 x 12 x 30										1800
Skor Terendah	1 x 12 x 30										360
Interval	(1800 – 360) : 5										288

Melihat hasil data diatas maka tingkat persetujuan terhadap efektifitas kinerja pegawai ialah = $(1737 : 1800) \times 100\% = 97\%$ dari yang diharapkan (100%). Secara kategori (*kriterium*) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.3
Kategori Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efektifitas Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil olah data yang diperoleh dari 30 responden maka nilai rata-rata 1737 tertera pada daerah sangat setuju yaitu antara 1512-1800.

Sehingga dapat disimpulkan penyebaran kuesioner pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai di KBIHU Mandiri Muhammadiyah masuk dalam kategori sangat baik berdasarkan tanggapan responden.

F. Analisis Data

Berdasarkan hasil data penelitian yang didapatkan, maka pengujian hipotesis yang akan dilakukan, sebagai berikut:

H_a : Kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas kinerja pegawai (Y) di KBIH Mandiri Muhammadiyah.

H_0 : Kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas kinerja pegawai (Y) di KBIH Mandiri Muhammadiyah.

Hasil perhitungan menggunakan *Software IBM SPSS Statistic 25*, yaitu:

Tabel 4.8
Hasil Perhitungan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.294	5.670		4.990	.000
	Kualitas Pelayanan	.248	.047	.703	5.234	.000

a. Dependent Variable: Efektifitas Kinerja

1. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada pada tabel 4.8 didapatkan nilai $t_{hitung} = 5,234$ dan nilai $sig = 0,00$. Nilai t_{hitung} selanjutnya dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan kesalahan 5% uji dua pihak dan ($dk = n-2 = 28$) maka diperoleh $t_{tabel} = 2,048$. **Ketentuannya bila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak, begitupun sebaliknya apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_a ditolak dan H_0 diterima.** Ternyata $t_{hitung} = 5,234 > t_{tabel} = 2,048$, maka H_a diterima dan H_0

ditolak. Dengan demikian maka kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai berpengaruh signifikan di KBIHU Mandiri Muhammadiyah.

2. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui atau mencari bentuk pola persamaan hubungan pengaruh efektifitas kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Hasil olah data dapat dilihat pada tabel 4.8 kolom B. Nilai persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana X adalah kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dan Y adalah efektifitas kinerja pegawai, melihat hasil tabel diatas pola persamaan regresi yang didapatkan adalah:

$$Y = 28,294 + 0,248 X$$

Keterangan dari persamaan model regresi diatas adalah sebagai berikut:

- a) Konstanta sebesar 28,294 artinya nilai konsisten variabel efektifitas kinerja adalah sebesar 28,294
- b) Koefisien regresi X sebesar 0,248 artinya setiap kenaikan 1 poin pada variabel efektifitas kinerja pegawai akan meningkatkan nilai kualitas pelayanan bimbingan manasik haji sebesar 0,248 poin.

3. Uji Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Hasil Koefisien Determinasi

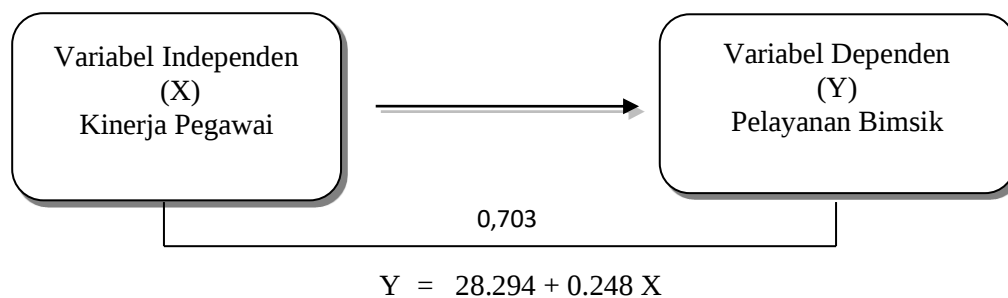
Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.476	2.08459
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji				
b. Dependent Variable: Efektifitas Kinerja Pegawai				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan data tabel diatas hasil perhitungan yang didapatkan yaitu:

- a. nilai korelasi dari 2 variabel dapat dilihat pada kolom (R) sebesar 0,703 sehingga tingkat hubungan pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai termasuk pada kategori kuat.
- b. nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat dari kolom R Square sebesar $0.494 \times 100\% = 49,4 \%$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dalam mempengaruhi efektifitas kinerja pegawai sebesar 49,4 % sisanya 50,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil pengujian diatas dapat dirangkum dalam kerangka penelitian seperti gambar 4.4.



Gambar 4.4

Koefisien Korelasi dan Persamaan Regresi Sederhana

G. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di KBIHU Mandiri Muhammadiyah

Pelayanan adalah aktifitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga pemerintahan.⁸⁴ Sedangkan bimbingan manasik haji adalah bantuan, arahan dan layanan yang diberikan oleh seseorang untuk mempelajari prosedur pelaksanaan ibadah haji berdasarkan syari'at dengan tetap mempertimbangkan penyelenggaraan haji dari pengalaman sebelumnya.

KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik sesuai dengan prosedur dan SOP yang berlaku, berdasarkan teori Hamirul dan Alam syahril yang mengutip dari Richard

⁸⁴ Mukarom dan Laksana, *MEMBANGUN KINERJA PUBLIK MENUJU CLEAN GOVERNMENT AND GOOD GOVERNANCE*, 15.

M. Steers dalam salah satu pengukuran efektifitas kerja yaitu beban pekerjaan dimana seorang pemimpin memberikan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian pegawai dan sesuai dengan banyaknya pegawai dalam sebuah kelompok. Dan hal ini tertera dalam struktur kepengurusan dalam KBIHU Mandiri Muhammadiyah beserta masing-masing tugasnya dalam melaksanakan pelayanan bimbingan manasik haji.

a. Program kegiatan, Pelaksanaan, dan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Program utama pada KBIHU Mandiri Muhamammadiyah adalah melaksanakan kegiatan bimbingan manasik haji kepada jamaah yang akan berangkat di tahun berjalan. Pelaksanaan dalam mengadakan kegiatan bimbingan manasik pada KBIHU Mandiri Muhammadiyah, dibuat 2 minggu sekali setiap tahun dari pukul 08.00 pagi sampai 11.30 siang di hari minggu. Dalam memberikan materi bimbingan manasik haji, pelaksanaanya menggunakan metode pembelajaran yaitu ceramah, tanya jawab, dan praktik.⁸⁵ Hal ini sesuai dengan standar bimbingan manasik haji yang ditetapkan Kepdirjen PHU No D/222/2015.

KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam memberikan kepuasan pada jamaah mengikuti kegiatan bimbingan, KBIHU memberikan pelayanan sebagai berikut⁸⁶:

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Heri Kiswanto selaku wakil sekretaris KBIHU Mandiri Muhammadiyah pada tanggal 25 November 2021

⁸⁶ Dokumentasi hasil penelitian KBIHU Mandiri Muhammadiyah

- 1) Pelayanan Cek kesehatan, pelayanan cek kesehatan diadakan setiap pertemuan manasik haji sebelum dimulainya acara, pelayanan ini memfasilitasi cek tensi, cek gula darah, cek asam urat, dan cek kolesterol dan dilakukan oleh tenaga ahli kesehatan diantaranya 2 dokter, 1 bidan, dan 1 mantri. Berdasarkan keterangan dari Bapak heri selaku pengurus, hal ini dilakukan untuk menjamu jamaah haji yang datang guna menunggu acara dimulai, serta mengontrol kondisi kesehatan jamaah.
- 2) Pelayanan Jamuan, sama seperti acara biasa setiap kegiatan bimbingan manasik haji selalu disediakan makanan ringan atau kue untuk jamaah.
- 3) Pelayanan Administrasi, pelayanan administrasi ini biasanya mengurus permasalahan paspor, pergantian data, pendaftaran, pembatalan, dan sebagainya yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.

Perbedaan antara sebelum dan sesudah covid-19 hanya dalam pelaksanaan pelayanan praktik manasik haji secara keseluruhan diakhir pertemuan manasik menjelang pemberangkatan, karena terkendala covid-19 sehingga pemberangkatan tertunda sehingga praktik manasik haji belum terlaksana.

b. Sarana dan Prasarana

Mununjang kegiatan bimbingan manasik haji dalam memberikan rasa aman dan nyaman pelayanan KBIHU Mandiri Muhammadiyah memiliki sarana dan prasarana sebagai berikut:

- 1) Kantor KBIHU Mandiri Muhammadiyah ukuran 8 meter x 5 meter.
- 2) Aula untuk bimbingan seluas 20 meter x 8 meter.
- 3) *Air Condisioner* (AC) sejumlah lima buah, kipas angin enam buah, proyektor, pengeras suara sejumlah dua buah, kursi jamaah sejumlah dua ratus kursi.
- 4) Fasilitas umum memadai (tempat parkir, kamar mandi)

Sementara itu, berdasarkan dimensi kualitas pelayanan bimbingan manasik haji. kontribusi kualitas pelayanan bimbingan manasik haji dalam mempengaruhi efektifitas kinerja pegawai berdasarkan hasil perhitungan analisis data, faktor pertama yang paling banyak mempengaruhi ialah Keandalan (*Reliability*), disusul yang kedua yakni Bukti Fisik (*Tangibles*), dilanjutkan dengan Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empaty*), Dan Jaminan (*Assurance*).

2. Efektifitas kinerja pegawai di KBIHU Mandiri Muhammadiyah

Kinerja adalah tingkat pencapaian mengenai pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran,

tujuan, misi dan visi organisasai yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.⁸⁷

KBIHU Mandiri Muhammadiyah didirikan dengan visi mewujudkan jamaah haji yang mandiri disertai ilmu dan cerdas dalam melaksanakan rangkian ibadah haji meraih haji mabrur. Untuk mewujudkan isi tersebut KBIHU Mandiri Muhammadiyah meysusun program kegiatan bimbingan dan pelatihan mansik haji setahun sebelum pembearngkatan jamaah haji pada tahun berjalan. Hal ini tertuang dalam jadwal kegiatan manasik haji, sebagai berikut⁸⁸:

Tabel 4.10
Jadwal Kegiatan Manasik KBIHU Mandiri Muhammadiyah

No	Tanggal	Waktu	Materi	Tutor
1	07/11/2021	08.00 - 11.30	Manasik 1 Pembukaan Manasik Haji Ceramah Umum	dr kemas abdul hamid Ust.H Supriyanto
2	28/11/2021	08.00 - 08.30 08.30 - 10.30 10.30 - 11.30	Manasik 2 Pemeriksaan dan Konsultasi kesehatan calhaj Kebijakan pemerintah tentang admistrasi haji dan umroh materi keagamaan dasar (5 akhlak mulia)	dr kemas abdul hamid kemenag Kab.LamTeng Ust.H Supriyanto
3	12/12/2021	08.00 - 08.30 08.30 - 10.30 10.30 - 11.30	Manasik 3 Pemeriksaan dan Konsultasi kesehatan calhaj Pembukaan kegiatan materi rukun haji	dr kemas abdul hamid Ust. Drs Nurhariyanto
4	09/01/2022	08.00 - 08.30 08.30 - 10.30 10.30 - 11.30	Manasik 4 Pemeriksaan dan Konsultasi kesehatan calhaj Pembukaan kegiatan materi ihram dan solat jamak qada	dr kemas abdul hamid Ust.H Supriyanto Ust. Drs Nurhariyanto
5	23/01/2022	08.00 - 08.30 08.30 - 10.30 10.30 - 11.30	Manasik 5 Pemeriksaan dan Konsultasi kesehatan calhaj Pembinaan kesehatan haji di masa pandemi covid-19 materi ibadah manasik haji	dr kemas abdul hamid Tim kesehatan haji Ust. Drs Nurhariyanto

⁸⁷ Fahmi, *MANAJEMEN KEPEMIMPINAN Teori dan Aplikasi*, 226.

⁸⁸ Dokumentasi hasil penelitian di KBIHU Mandiri Muhammadiyah

6	06/02/2022	08.00 - 08.30 08.30 - 10.30 10.30 - 11.30	Manasik 6 Vaksinasi Booster untuk Jamaah Haji	Puskesmas Bandar Jaya
---	------------	---	--	--------------------------

Dilihat dari jadwal kegiatan bimbingan manasik haji diatas, dapat diketahui bahwa KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam mencapai tujuan meandalkan setiap individu sehingga membentuk sebuah tim kerja dalam mereliasasikan kegiatan sesuai beban kerja yang didapatkan. Hal ini sejalan dengan teori efektifitas yaitu pemanfaatan sumber daya, fasilitas yang ada (sarana & prasarana) dalam jumlah yang tepat atau sesuai porsinya untuk menjalankan suatu kegiatan atau pekerjaan yang sudah ditetapkan.⁸⁹

Selain itu untuk mengetahui apakah KBIHU Mandiri Muhammadiyah benar-benar efektif dalam kinerjanya, dapat dilihat dari indikator penilaian efektifitas kinerja sebagai berikut:

a. Pelayanan Yang Kondusif

Memberikan pelayanan yang kondusif ialah menciptakan suasana pelayanan secara maksimal (fasilitas pelayanan). KBIHU Mandiri Muhammadiyah berdasarkan fakta dilapangan terikait pelayanan, sudah sesuai dengan standar pelayanan No. 63/KEP/M.PAN/7/2009 terkait pelayanan publik yaitu:

- 1) **Prosedur Pelayanan**, kemudahan dalam memberikan pelayanan serta persyaratan pelayanan. Prosedur yang diberikan

⁸⁹ Siagian, *Manajemen sumber daya manusia*, 7.

KBIHU Mandiri Muhammadiyah untuk jamaah haji yang ingin mengikuti bimbingan manasik haji, menyerahkan berkas pendaftaran hajinya, atau bisa dengan menghubungi salah satu pegawainya baru pemberkasan. **2) Waktu Penyelesaian,** KBIHU Mandiri Muhammadiyah memiliki waktu pelayanan dari pukul 08.00 – 11.30 pada hari minggu terkait kegiatan bimbingan manasik haji. Untuk pelayanan lain seperti konsultasi, pengaduan masalah, dan sebagainya biasanya dilakukan setelah selesai kegiatan manasik haji, atau ketika dihari selain minggu bisa *by telephone*. **3) Biaya Pelayanan,** KBIHU Mandiri Muhammadiyah tidak ada biaya pendaftaran ketika jamaah haji ingin bergabung dalam kegiatan bimbingan manasik haji. Biaya yang dikeluarkan jamaah haji adalah berupa sedekah atau infak yang digilir ketika proses bimbingan manasik haji berlangsung. **4) Produk Pelayanan,** dalam KBIHU Mandiri Muhammadiyah produk yang dikeluarkan bukan berbentuk fisik benda berwujud, melainkan berbentuk pelayanan jasa dalam memberikan bimbingan manasik haji kepada jamaah haji agar ketika di mekkah dapat menjadi jamaah haji yang mandiri dalam melaksanakan ibadah hajinya. **5) Sarana dan Prasarana,** KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam mensukseskan kegiatan bimbingan manasik haji, memiliki fasilitas seperti, kantor

pelayanan, aula bimbingan dengan AC, kipas angin, proyektor, pengeras suara, kursi jamaah.⁹⁰

Indikator pelayanan yang kondusif sebanyak 2 item pertanyaan dengan $X1 = 29$ F dan $X2 = 20$ F dalam kuesioner penelitian sehingga indikator pelayanan yang kondusif mendapatkan tanggapan sangat setuju dari jamaah haji KBIHU Mandiri Muhammadiyah.

b. Kedisiplinan

Dalam penelitian ini kedisiplinan yang dimaksud adalah kegiatan bimbingan manasik haji yang dilakukan KBIHU Mandiri Muhammadiyah dilaksanakan dengan tepat waktu dan tertib dan petugas mengingatkan jamaah untuk memperhatikan hal-hal penting ketika manasik haji seperti, membawa atau mengingat nomer peserta dalam ID. Card masing-masing jamaah. Hasil penelitian dari kuesiner yang disebar indikator kedisiplinan pada penilaian kinerja diperoleh $X3 = 19$ F dan $X4 = 25$ F dari 30 responden yang menjawab sangat setuju. Sehingga jamaah haji mengakui bahwa kedisiplinan KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik haji.

c. Tanggung Jawab

Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam

⁹⁰ Hasil penelitian di KBIHU Mandiri Muhammadiyah

peleaksanaan pelayanan.⁹¹ Hasil penyebaran kuesioer terkait indikator bertanggung jawab memiliki 2 item pertanyaan yaitu petugas tanggap memberitahu jamaah setiap masalah atau informasi yang terjadi dilapangan terkait ibadah haji dan pembimbing selalu mengontrol kondisi kesehatan jamaah disetiap pertemuan manasik, mendapatkan tanggapan sangat setuju dari responden sebesar X5 = 26 F dan X6 = 27 F dari 30 responden yang menjawab.

d. Kecepatan dan ketepatan waktu

Dikatakan juga efektivitas kinerja adalah apabila menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang sudah ditetapkan.⁹² Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti pada kegiatan manasik haji di KBIHU Mandiri Muhammadiyah bahwasannya ketepatan waktu antara jadwal dengan keadaan dilapangan sesuai. Sehingga dapat disimpulkan KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai waktu yang sudah ditetapkan.

e. Keramahan dan kesopanan serta penampilan

Indikator keramahan, kesopanan, dan penampilan adalah sikap yang harus diberikan KBIHU Mandiri Muhammadiyah kepada jamaah haji sehingga berimbas positif untuk nama baik lembaga. Indikator keramahan dan kesopanan serta penampilan dalam kuesioner item pertanyaanya ialah X9 dan X12 dengan perolehan secara berurutan 28 F dan 27 F dari 30 responden memilih sangat

⁹¹ Mukarom dan Laksana, *MEMBANGUN KINERJA PUBLIK MENUJU CLEAN GOVERNMENT AND GOOD GOVERNANCE*, 134.

⁹² Fahmi, *MANAJEMEN KEPEMIMPINAN Teori dan Aplikasi*, 119.

setuju untuk indikator tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa KBIHU Mandiri Muhammadiyah berdasarkan penilaian keramahan, kesopanan, dan penampilan diakui melakukan sikap dan perilaku tersebut dalam melayani jamaah haji.

f. Hubungan yang baik dengan jamaah

Masih berkaitan dengan sikap dalam melayani jamaah haji, indikator hubungan yang baik dengan jamaah yang dilakukan KBIHU Mandiri Muhammadiyah dapat memberikan kenyamanan dan rasa betah ketika kegiatan manasik haji. hal ini dibuktikan dengan dari 30 responden terdapat 28 memilih sangat setuju dan 2 diantaranya memilih setuju.

g. Kecekatan

Kecekatan ialah siap menghadapi segala situasi permintaan, kapanpun dan dimanapun munculnya permintaan itu.⁹³ KBIHU Mandiri Muhammadiyah tidak hanya memberikan bimbingan manasik haji saja, bahwa ketika jamaah haji memiliki kendala dalam adminstrasinya pun tetap dilayanai dan dibantu dan hal ini pun dalam kuesioner terdapat 24 memilih sangat setuju sisanya 5 memilih setuju dan 1 netral. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan tidak semua jamaah haji memiliki kendala atau masalah sehingga penyebaran jawaban responden beragam.

⁹³ *What The Best CEOs Know*, 60.

3. Pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai di KBIHU Mandiri Muhammadiyah

Mengetahui kualitas pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam penelitian ini menggunakan indikator penilaian atau pengukuran dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*), yang mana dalam membangun kinerja pelayanan publik beberapa indikator tersebut masuk dalam prinsip pelayanan, standar pelayanan, kualitas pelayanan, bahkan unsur dasar dari pengukuran kepuasan masyarakat.⁹⁴ Berdasarkan hasil perhitungan analisis data, pada gambar 4.3 dapat diketahui bahwa hubungan atau korelasi (*r*) kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai sebesar = 0,703, sehingga tingkat hubungan pengaruh kualitas pelayanan bimbingan manasik haji terhadap efektifitas kinerja pegawai, termasuk pada kategori kuat pada 30 responden, untuk menguji apakah sampel tersebut dapat dipakai untuk populasi menggunakan uji *t* (signifikansi) dengan membandingkan hasil perhitungan data = 5,234 dan *t* tabel = 2,048 (*dk*=*n*-2=28, kesalahan 5%). Jadi dapat disimpulkan yaitu $t_{hitung} = 5,234 > t_{tabel} = 2,048$, sehingga hipotesis alternatif diterima yaitu kualitas pelayanan bimbingan manasik haji berpengaruh signifikan terhadap. Hasil ini sesuai dengan penelitian

⁹⁴ Mukarom dan Laksana, *MEMBANGUN KINERJA PUBLIK MENUJU CLEAN GOVERNMENT AND GOOD GOVERNANCE*.

Choirunnisa (2021) yang menyatakan bahwa kinerja pembimbing memiliki pengaruh dan hubungan yang kuat terhadap kualitas pelayanan.

Hasil analisis penelitian juga didapatkan bahwa sebesar 49,4 % kualitas pelayanan bimbingan manasik haji meliputi, keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*), dan jaminan (*assurance*), mempengaruhi efektifitas kinerja pegawai, dan sisanya 50,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Sedangkan untuk persamaan regresi yaitu $Y = 3,935 + 1,997 X$, maka dikatakan bahwa koefisien (b) kinerja pegawai bernilai positif, artinya ketika setiap kenaikan kinerja pegawai, akan disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan bimbingan manasik haji sedangkan setiap penurunan kinerja pegawai maka akan disertai penurunan kualitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah peneliti lakukan terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus di KBIHU Mandiri Muhammadiyah)”, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilaksanakan melalui uji hipotesis yakni nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $5,204 > 2,084$, yang menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, maka dapat dikatakan variabel variabel kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas kinerja pegawai (Y). Berpengaruh karena kinerja pegawai KBIHU Mandiri Muhammadiyah memberikan pelayanan berkualitas kepada jamaah meliputi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, perhatian, dan jaminan yang secara keseluruhan memperoleh sebesar 49,4 %. Pada hasil koefisien regresi kualitas pelayanan bimbingan manasik haji (X) sebesar 0,248 (positif), artinya semakin tinggi kualitas pelayanan bimbingan manasik haji yang didapatkan jamaah haji maka semakin tinggi pula efektifitas kinerja pegawai.

B. Saran

Berdasarkan pengolahan data, pembahasan, dan kesimpulan penelitian ini, maka saran yang penulis ajukan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini penulis menyadari tidak sempurnanya tulisan peneliti, seperti sampel yang digunakan peneliti sebesar 30 responden. Oleh karena itu jika memungkinkan penelitian selanjutnya diperbanyak kembali respondennya. Dan untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan kembali variabelnya (bebas maupun terikat).
2. Untuk KBIHU Mandiri Muhammadiyah, dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa hubungan yang baik dengan jamaah harus terus terjalin, untuk menumbuhkan rasa percaya jamaah haji kepada KBIHU Mandiri Muhammadiyah.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Hallen. *Bimbingan Dan Konseling*. Jakarta: Quantum Teaching, 2002.
- Abdillah, Abu. *PETUNJUK PRAKTIS MANASIK HAJI DAN UMRAH*. Darul Falah, 2019.
- Abdurrahman, Maman, Sambas Ali Muhidin, dan Ating Somantri. *DASAR-DASAR METODE STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*. Bandung: CV. Pustaka Ceria, 2017.
- Bahri, Choirunnisa Maulina. "KONSENTRASI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1442 H/2021 M," t.t., 124.
- Budihardjo, Ir M. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. RAIH ASA SUKSES, t.t.
- BYHUMAS. "MENENTUKAN JUMLAH SAMPEL DALAM PENELITIAN." *IAIN Padangsidimpuan* (blog). Diakses 24 November 2021. <https://www.iain-padangsidimpuan.ac.id/bagaimana-menentukan-jumlah-sampel-dalam-penelitian/>.
- www.dictionary.com. "Definition of Effective | Dictionary.Com." Diakses 17 September 2021. <https://www.dictionary.com/browse/effectiveness>.
- Djehaut, Safrianus Haryanto. *BIMBINGAN KONSELING DI SEKOLAH*. 1 ed. Yogyakarta: Absolute Media, 2010.
- Fahmi, Irham. *MANAJEMEN KEPEMIMPINAN Teori dan Aplikasi*. 2 ed. Bandung: ALFABETA, 2013.
- Fauzi, Akhmad, dan Rusdi Hidayat Nugroho A. *MANAJEMEN KINERJA*. Airlangga University Press, 2020.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. ESENSI: Penerbit Erlangga, 2005.
- Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang Yang (Merasa) Tidak Bisa Dan Tidak Suka Statistika*. Deepublish, 2020.

- Hamirul, Dr, dan Alamsyahril. *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Kedua. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2001.
- Hasibuan, Malayu S. P. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Humaedi, M. Alie, dan LKiS Yogyakarta (Organization), ed. *Etnografi bencana: menakar peran para pemimpin lokal dalam pengurangan resiko bencana*. Cetakan I. Sewon, Bantul, Yogyakarta: Penerbit dan distribusi LKiS Yogyakarta, 2016.
- Husein, Umar. *BUSINESS AN INTRODUCTION*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Husein Umar. *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Indonesia, Siti Nur Aidah dan Tim Penerbit KBM. *Cara Efektif Penerapan Metode dan Model Pembelajaran*. Penerbit Kbm Indonesia, 2021.
- “Kategori Peraturan [JDIH BPK RI].” Diakses 17 September 2021. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Kategori/3>.
- KOMPASTV. *[FULL] Pengumuman Lengkap Jokowi Soal 2 WNI Positif Corona*, 2020. <https://www.youtube.com/watch?v=Hwbr-ptLinA>.
- Lestari, Dina. “KONSENTRASI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1442 H/2021 M,” t.t., 139.
- M.Pd, Naniek Kusumawati, S. Pd, dan Endang Sri Maruti M.Pd S. Pd. *STRATEGI BELAJAR MENGAJAR DI SEKOLAH DASAR*. Cv. Ae Media Grafika, 2019.
- M.Pd, Prof Dr A. Muri Yusuf. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media, 2016.
- Muhidin, Didin. “KONSENTRASI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS ILMU DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1437 H/2016 M,” t.t., 88.

Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. *MEMBANGUN KINERJA PUBLIK MENUJU CLEAN GOVERNMENT AND GOOD GOVERNANCE*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2016.

Nuryani, Desi. "PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH FAKULTAS ILMU DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1440 H/ 2019 M," t.t., 117.

Nurzaman, Kadar. *MANAJEMEN PERSONALIA*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2014.

Pakpahan, Andrew Fernando, Adhi Prasetyo, Edi Surya Negara, Kasta Gurning, Risanti Febrine Ropita Situmorang, Tasnim Tasnim, Parlin Dony Sipayung, dkk. *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis, 2021.

"Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji.pdf," t.t.

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA JAMAAH HAJI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) BINA UMAT YOGYAKARTA TAHUN 2001-2015) - Institutional Repository." Diakses 5 Februari 2022. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/22396/>.

Pengetahuan, Kanal. "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Kanal Pengetahuan* (blog). Diakses 17 September 2021. <https://www.kanal.web.id/pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik/>.

"Protokol Percepatan Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019.pdf," t.t.

Qaradawi, Yusuf, As'ad Yasin, dan Abdul Hayyie Kattani. *Fatwa-fatwa kontemporer*. Jakarta: : Gema Insani Press, 1995.

Qurtubi, Ahmad. *ADMINISTRASI PENDIDIKAN (Tinjauan Teori Dan Implementasi)*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019.

Rahim, Robbi, Ansari Saleh Ahmar, Rahmat Hidayat, dan Janner Simarmata. *WESTECH 2018: Proceedings of 1st Workshop on Environmental Science, Society, and Technology, WESTECH 2018, December 8th, 2018, Medan, Indonesia*. European Alliance for Innovation, t.t.

- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan "Citizen's Charter" dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.
- S. Tangkilisan, Hessel Nogi. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi aksara, 2008.
- Sinaga, Onita Sari, Abdurrozzaq Hasibuan, Efendi Efendi, Eko Priyojadmiko, Marisi Butarbutar, Sukarman Purba, Karwanto Karwanto, Marto Silalahi, A. Nururrochman Hidayatulloh, dan Muliana Muliana. *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- . *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sugiono. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Cet. 25. Bandung: ALFABETA, 2017.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- "Surat Al-Baqarah Ayat 267 Arab, Latin, Terjemahan Arti Bahasa Indonesia." Diakses 26 November 2021. <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>.
- Suwati. *Sekolah bukan untuk mencari pekerjaan*. PT Grafindo Media Pratama, 2008.
- Syahril, Andi Muhammad. *Tafsir dan Makna DOA-DOA dalam AL-QUR'AN*. Indonesia. Jakarta Timur: PUSTAKA AL-KAUTSAR, 2016.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen publik*. Grasindo, 2005.
- Tanjung, Rahman, H. Cecep, Vina Febiani Musyadad, Hayani Hayani, Yogha Zulvian Iskandar, Nenny Ika Putri Simarmata, dan Rr Agung Kesna Mahatmaharti. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Yayasan Kita Menulis, 2021.

Umar, Husein. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.

Wahyudin, Udin, dan Mug. Taufiq Muharrom. *Fikih*. Bandung: Grafindo Media Pratama, 2008.

What The Best CEOs Know. Gramedia Pustaka Utama, t.t.

Zainuddin, Halid Hanafi, La Adu dan. *Ilmu Pendidikan Islam*. Deepublish, 2018.

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-4073/In.28.1/J/TL.00/12/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Enny Puji Lestari (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **NADIRA SYIFA ININDITA**
NPM : 1804011013
Semester : 7 (Tujuh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI TERHADAP
PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI PADA MASA COVID-19
(STUDI KASUS DI KBIHU MANDIRI MUHAMMADIYAH)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Desember 2021

Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv

Nomor : B-4257/In.28/D.1/TL.00/12/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala KBIHU Mandiri
Muhammadiyah
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan dengan Surat Tugas Nomor: B-4256/In.28/D.1/TL.01/12/2021 tanggal 16 Desember 2021 atas nama saudara:

Nama : **NADIRA SYIFA ININDITA**
NPM : 1804011013
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut atas akan mengadakan research/survey di KBIHU Mandiri Muhammadiyah dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI PADA MASA COVID-19 (STUDI KASUS DI KBIHU MANDIRI MUHAMMADIYAH)".

Kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Demikian surat izin ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 16 Desember 2021
Wakil Dekan I,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH (KBIHU)
MANDIRI
MUHAMMADIYAH LAMPUNG TENGAH**

Alamat : Jln. Merdeka No.05 Bandarjaya Barat Kec. Terbanggi Besar Lampung Tengah

Nomor : 02/KBIHU-M/LT/II/2022 Bandarjaya, 26 Januari 2022
Lamp : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada

Yth. Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh IAIN Metro

Assalammu'alaikum Wr.Wb.

Waba'du, semoga Allah SWT, senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah kepada kita. Amin,,,,,

Menindak lanjuti Surat Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh IAIN Metro Nomor : B-4257/In.28/D.1/TL.00/12/2021 tanggal 16 Desember 2021 Dan surat tugas Nomor : B-4256/In.28/D.1/TL/12/2021, Hal sebagaimana tersebut diatas, maka Kepala KELOMPOK BIMBINGAN HAJI DAN UMROH MANDIRI MUHAMMADIYAH LAMPUNG TENGAH memberikan izin kepada Mahasiswa:

Nama : NADIRA SYIFA ININDITA
NPM : 1804011013
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umroh
Judul : "PENGARUH EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI PADA MASA COVID-19 (STUDI KASUS DI KBIHU MANDIRI MUHAMMADIYAH)"

Untuk melakukan RESEARCH di KELOMPOK BIMBINGAN HAJI MANDIRI MUHAMMADIYAH LAMPUNG TENGAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir / Skripsi. Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb

KBIHU Mandiri Muhammadiyah Lampung Tengah
Ketua,


SARBANI.S.SOS.I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv

SURAT TUGAS

Nomor: B-4256/In.28/D.1/TL.01/12/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **NADIRA SYIFA ININDITA**
NPM : 1804011013
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Melaksanakan observasi/survey di KBIHU Mandiri Muhammadiyah, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulis Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN BIMBING/MANASIK HAJI PADA MASA COVID-19 (STUDI KASUS DI KBIHU MANDIRI MUHAMMADIYAH)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa tersebut.

Demikian surat tugas ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 16 Desember 2021



Mengetahui,
Pejabat Setempat



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,

Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadira Syifa Inindita

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1804011013

Semester/TA : VI/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin) 31-05-2021.	- Usm belum tuntas k. masalah ?	
		- Efektifitas kerja pegawai' belum tuntas k. > a. Data manasik haji, lampung tengah. ! - Pelayanan manasik haji ? Apa saja. - Dik buku pedomar.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy

NIP. 2013068102

Nadira Syifa Inindita

NPM. 1804011013



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nadira Syifa Inindita Jurusan/Fakultas : FEBI / Manajemen Haji dan Umrah
NPM : 1804011013 Semester / T A : VI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jumat, 13 Juli 2021	- Penelitian relevan, fokus penelitian, persamaan, perbedaan (wajib skripsi) ? - Footnote (x midel note) - Mengutip kutipan langsung dan sumber aslinya dan mengutip dari sumber asing ? - Teori disesuaikan dengan kebutuhan data lapangan - Teori sumber data primer - sebutkan sumber datanya n (ada berapa orang) - Tambahkan teori tentang efektivitas kerja	

Dosen Pembimbing

Enny Puji Lestari, M. E. Sy
NIP. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Nadira Syifa Inindita
NPM. 1804011013



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadira Syifa Inindita

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1804011013

Semester/TA : VII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	15-09-2021	Bab I, II, III sesuai dengan catatan proposal penelitian. - Euk. penulisan. - lanjutkan ke tahap selanjutnya.	

Dosen Pembimbing,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIP. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Nadira Syifa Inindita
NPM. 1804011013



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iam@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadira Syifa Inindita

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1804011013

Semester/TA : VII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	19-09-2021	- ACE Bab I - III - lanjutkan ke Tahap selanjutnya.	

Dosen Pembimbing,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy

NIP. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Nadira Syifa Inindita

NPM. 1804011013

**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadira Syifa Inindita

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1804011013

Semester/TA : VII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	54057128-12-2021.	ACE App. & out line.	

Dosen Pembimbing,


Enny Puji Lestari, M.E.Sy

NIP. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Mr. [illegible]

Nadira Syifa Inindita

NPM. 1804011013



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadira Syifa Inindita
NPM : 1804011013

Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 MHU
Semester/TA : VIII/ 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Juin / 7-2-2022.	Bab IV data yang dibutuhkan oleh penulis saja yang di lampirkan. -). Analisa pertajam dengan teori ! -). cek kebutuhan data data !	
	Selasa / 2022- 15-2.	Belum tampak Analisa dengan mempertajam teori , dan digunakan untuk di analisis dengan prior analisa teori yang dipakai	

Dosen Pembimbing,


Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,


Nadira Syifa Inindita
NPM.1804011013



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadira Syifa Inindita
NPM : 1804011013

Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 MHU
Semester/TA : VIII/ 2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Juin / 21 / 2022	Act Bab IV dilanjutkan ke Bab V ,	
	Jelasa 1-3-2022	BAB IV belum menguraikan rumusan masalah. !.	
	Pabu 2-3-2022	Act BAB IV lanjutkan ke proses selanjutnya.	

Dosen Pembimbing,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Nadira Syifa Inindita
NPM.1804011013



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-104/In.28/S/U.1/OT.01/01/2022

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Nadira Syifa Inindita
NPM : 1804011013
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804011013

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 09 Februari 2022
Kepala Perpustakaan

[Signature]
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

Peneliti : Nadira Syifa Inindita
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umroh
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai Di KBIHU Mandiri Muhammadiyah

I. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan diri anda

Jenis Kelamin :	Umur anda saat ini:	Pendidikan:
() Pria	() 17-30 Tahun	() SD
() Wanita	() 31-50 Tahun	() SMP
	() >50 Tahun	() SMA
		() S1/S2/S3

II. Petunjuk pengisian:

A. Petunjuk pengisian kuesioner atau angket

1. Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terhadap pelayanan bimbingan manasik haji yang anda terima di KBIHU Mandiri Muhammadiyah.
 2. Jawablah semua pertanyaan atau pernyataan yang sudah disediakan
 3. Setelah seluruh pertanyaan dijawab, kuesioner ini dikembalikan
 4. **Keterangan:**

SS	= Sangat Setuju	(Skor 5)
S	= Setuju	(Skor 4)
N	= Netral	(Skor 3)
TS	= Tidak Setuju	(Skor 2)
STS	= Sangat Tidak Setuju	(Skor 1)
-

1. Variabel Efektifitas Kinerja Pegawai (Y)

No	Pernyataan Kuesioner
----	----------------------

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Pelayanan Yang Kondusif						
1.	KBIHU memberikan bimbingan pelaksanaan ibadah (manasik) pada tahun 2021					
2.	Pelayanan fasilitas (ruang, narasumber, jamuan, dll) dalam setiap kegiatan bimbingan KBIHU memuaskan					
Kedisiplinan						
3.	Kegiatan Manasik dilaksanakan secara tepat waktu dan tertib					
4.	Petugas mengingatkan jamaah untuk memperhatikan hal-hal penting, seperti mengingat nomer peserta (ID. Card)					
Bertanggung Jawab						
5.	Petugas Tanggap memberitahu dengan setiap Masalah/ informasi yang terjadi dilapangan terkait ibadah haji					
6.	Pembimbing selalu mengontrol kondisi kesehatan jamaah disetiap pertemuan manasik					
Kecepatan dan Ketetapan Waktu						
7.	Petugas selalu mengingatkan kepada jamaah ketika adanya pelaksanaan bimbingan manasik haji					
8.	Pembimbing mengajarkan hal-hal praktis terkait kegiatan bimbingan					
Keramahan dan Kesopanan						
9.	Petugas selalu berkata ramah dan sopan ketika berbicara dengan jamaah					
Hubungan Yang Baik Dengan Jamaah						
10.	Pembimbing Bersikap santun dan menjalin komunikasi yang baik kepada jamaah					
Kecekatan						

11.	Pembimbing Menampung keluhan, bertanggung jawab, dan menyikapi kritikan jamaah dengan baik					
Penampilan						
12.	Pembimbing Berpenampilan islami, sopan, dan tidak berlebihan					

2. Variabel Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji (X)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
Bukti Fisik		SS	S	N	TS	STS
1	KBIHU Mandiri Muhammadiyah mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau					
2	KBIHU Mandiri Muhammadiyah mempunyai ruangan bersih dan nyaman					
3	KBIHU Mandiri Muhammadiyah memiliki ruang pelayanan tersendiri (Kantor)					
4	KBIHU memiliki aksesoris untuk para jamaah (Id card, totebag)					
5	KBIHU mempunyai tempat untuk bimbingan haji yang layak, nyaman serta dapat menampung jumlah jamaah yang ada					
6	Perlengkapan administrasi seperti komputer, telepon dan ruang tunggu sudah memadai					
Kehandalan						
7	Petugas KBIHU selalu tegas dalam memberikan jawaban terkait bimbingan					
8	Petugas KBIHU selalu melayani jamaah dengan sopan					
9	Petugas KBIHU selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu					

10	Petugas KBIHU selalu teliti dalam mencatat administrasi					
11	Petugas KBIHU selalu mengerjakan tugas sesuai dengan urutan berkas					
12	Petugas KBIHU dapat menyelesaikan problem yang dihadapi Jamaah terkait pelaksanaan haji					
Daya tanggap						
13	KBIHU Mandiri Muhammadiyah selalu melayani jamaah dengan cepat					
14	Petugas KBIHU mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jamaah					
15	Petugas selalu bersedia menolong jamaah yang sedang kesulitan terkait masalah haji					
16	Petugas KBIHU selalu menyelesaikan permasalahan sampai tuntas					
17	Petugas selalu bersifat aktif bukan pasif					
Jaminan						
18	KBIHU Mandiri Muhammadiyah memiliki prosedur pendaftaran yang mudah					
19	Petugas KBIHU selalu memberikan jawaban maupun informasi dengan jujur dan tanpa ditutup tutupi					
20	Fasilitas yang diberikan oleh KBIHU memiliki kualitas yang baik					
21	Peralatan dan perlengkapan mempunyai kualitas baik					
Empati						
22	Petugas KBIHU selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada jamaah					

23	Petugas KBIHU tidak membedakan antara jamaah					
24	Petugas KBIHU selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan jamaah terkait pelaksanaan ibadah haji					
25	Petugas selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah haji					
26	Komunikasi yang dilakukan petugas KBIHU memberikan anda rasa nyaman					

Dosen Pembimbing,



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Metro, Februari 2022
Mahasiswa Ybs,



Nadira Syifa Inindita
NPM. 1804011013



PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH LAMPUNG TENGAH

SURAT KEPUTUSAN
PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH LAMPUNG TENGAH
Nomor : 012/KEP/III.0/D/2021
Tentang

PENETAPAN PENGURUS
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH MANDIRI MUHAMMADIYAH
LAMPUNG TENGAH PERIODE 2021 – 2026

Bismillahirrahmanirrahim

Pimpinan Daerah Muhammadiyah Lampung Tengah :

- Memperhatikan : Hasil rapat pleno diperluas Pimpinan Daerah Muhammadiyah Lampung Tengah dan Pimpinan Cabang Muhammadiyah se Lampung Tengah pada tanggal 12 Februari 2021 tentang penyusunan Pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Mandiri Muhammadiyah Lampung Tengah periode 2021 – 2026.
- Menimbang : Bahwa untuk kesempurnaan dan ketertiban jalannya, persyarikatan perlu segera menetapkan pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Mandiri Muhammadiyah Lampung Tengah Periode 2021 – 2026 dengan surat Keputusan.
- Mengingat : 1. Anggaran Dasar Muhammadiyah 13
2. Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah pasal 19
3. SK Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Provinsi Lampung Nomor : 14/KEP/II.0/D/2016, tanggal 2 Jumadil Akhir 1437 H bertepatan dengan 11 Maret 2016 M, tentang Penetapan Ketua dan Anggota Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Lampung Tengah Periode 2015 – 2020.
- Berdasarkan : Keputusan Rapat Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Lampung Tengah pada hari Ahad, tanggal 09 Rajab 1442 H / 21 Februari 2021 M.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH LAMPUNG TENGAH TENTANG PENETAPAN PENGURUS KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH MANDIRI MUHAMMADIYAH LAMPUNG TENGAH PERIODE 2021 – 2026.
- Pertama : Menetapkan pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh (KBIHU) Mandiri Muhammadiyah Lampung Tengah Periode 2021 – 2026 sebagai mana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini.
- Kedua : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan habis masa jabatan atau diadakan perubahan atau dicabut kembali.
- Ketiga : Surat keputusan ini disampaikan kepada kepada para pihak untuk dimaklumi dan dilaksanakan sebagaimana mestinya, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandarjaya
Pada Tanggal : 12 Rajab 1442 H
24 Februari 2021 M

PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH
LAMPUNG TENGAH

Ketua

Drs. H. A. HELMI, MM
NBM. 691209

Sekretaris,

Ir. H. SUMAIDI, MM
NBM. 914007

Tembusan

1. Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Provinsi Lampung
2. Pimpinan Cabang Muhammadiyah Se Kabupaten Lampung Tengah



PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH LAMPUNG TENGAH

Lampiran surat keputusan nomor 012/KEP/III/01/D/2021

**STRUKTUR KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH MANDIRI MUHAMMADIYAH
LAMPUNG TENGAH PERIODE 2021 – 2026**

Pembina	1. Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah 2. Pimpinan Daerah Muhammadiyah Lampung Tengah 3. Majelis Tabligh dan Tarjih FIDM Lampung Tengah
Penasehat	1. Drs. H. Muhammad Maksum 2. H. Dahlan Darun 3. Drs. H. Machrus Haryono
Ketua	Hi. Sarban, S.Sos.I
Wakil Ketua	Hi. Idham Khalid
Sekretaris	Hi. Supriyanto, S.Sos
Wakil Sekretaris	Hen Kismanto
Bendahara	Ir. H. Anif Wahyudi
Wakil Bendahara	Hi. Iid Saidun E. S.E.

Bidang-Bidang

- I. **BIDANG PEMBIMBINGAN CALON HAJI DAN UMROH**
 1. H. Idham Khalid
 2. H. Supriyanto, S.Sos
- II. **BIDANG SARANA DAN PRASARANA**
 1. H. Muhlasin
 2. H. Ahmad Sopran Jaya Singa
- III. **BIDANG KESEHATAN CALON HAJI DAN UMROH**
 1. dr. H. Kemas Abdul Hamid
 2. H. Kaspin
- IV. **BIDANG PEMBINAAN PASCA HAJI DAN UMROH**
 1. H. Yanto
 2. H. Bagus Kuntjodjati, S.TP
- V. **BIDANG HUMAS DAN REKRUTMEN CALON HAJI DAN UMROH**
 1. H. Iklas Transada, S.Pd
 2. H. Yusrizal

Ditetapkan di : Bandarjaya
Pada Tanggal : 12 Rajab 1442 H
24 Februari 2021 M

PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH
LAMPUNG TENGAH

Ketua,

Drs. H. A. HELMI, MM
NBM. 691209

Sekretaris,

Ir. H. SUMAIDI, MM
NBM. 914007

[illegible]

No	Nama	Variabel Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji																								TOTAL		
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24		X25	X26
1	Zuriati	4	4	4	5	3	2	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5
2	Muhammad Syah	3	3	4	4	2	2	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5
3	Widi sutikno	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Amril zulkarnain	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	Mustofa	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
6	Arkanudin	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
7	Sunarto	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
8	Winardi	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
9	Harry	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	Mudarojat	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	SYAMSURIZAL	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	
12	Suwondo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	Rigo	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
14	Galih Joko Purnomo	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
15	Haidir RP	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	Galih Joni	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
17	Tasmidjah	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
18	Sugiat Kentadi	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
19	Darti Ahmad Danuri	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
20	Prihartini	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	Sutirah	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	Sri Wulan	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	Toto Hartanto	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	Asnatun	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	Henny Maryanti	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	Titin Sumarni	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
27	Sumarni	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	Asmawati	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	Ahmad Syafei	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
30	Asturi	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Efektifitas Kinerja

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	0,494	0,476	2,08459

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28,294	5,670		4,990	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,248	0,047	0,703	5,234	0,000

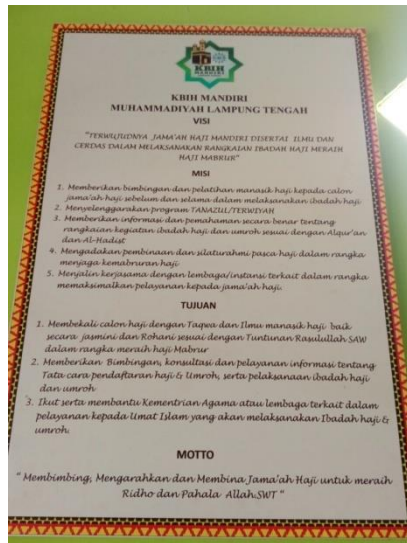
a. Dependent Variable: Efektifitas Kinerja

Distribusi Tabel T

dk	α untuk Uji Satu Pihak (<i>one tail test</i>)					
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	α untuk Uji Dua Pihak (<i>two tail test</i>)					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Distribusi Tabel R

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			



RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap Nadira Syifa Inindita dilahirkan di Kabupaten Tulang Bawang, pada tanggal 15 September 2000. Peneliti adalah anak kedua dari lima bersaudara. Peneliti menempuh pendidikan pertama di SD IT Bustanul Ulum yang diselesaikan pada tahun 2012, lalu dilanjutkan di SMP IT Bustanul Ulum yang diselesaikan pada tahun 2015, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan tingkat atas di MAN 1 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2018. Setelah itu pada tahun 2018 peneliti melanjutkan pendidikan di IAIN Metro, peneliti mendaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus di KBIHU Mandiri Muhammadiyah)”**. Melalui Skripsi ini peneliti akan segera menyelesaikan pendidikannya pada jenjang S1.