



UPAJIWA

Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daerah Rakyat

PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mim@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (online)

ANALISIS PELAYANAN DAN PELATIHAN MANASIK HAJI TERHADAP KINERJA KANKEMENAG KOTA MELALUI KEPUASAN JAMAAH HAJI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Study Di Kankemenag Yogyakarta)

Rahmina Lathifa
Kankemenag Yogyakarta
inathifa@yahoo.co.id

Abstract

The purpose of this study was to analyze the Services and Hajj Manasik Training Against the Performance of Jogjakarta City Ministry of Religion Employees Through the Satisfaction of Hajj Pilgrims. The research subjects were pilgrims, a sample of 100, sampling techniques with purposive sampling. The technique of collecting data in the form of primary data through questionnaires, data analysis techniques with SmartPLS. The results of the study: (1) the service variable has a positive and significant effect on satisfaction, the parameter coefficient value is 0.996 with P-Value 0.003. (2) Hajj Manasik Training Variables have a positive and significant effect on Satisfaction with a Coefficient of 0.112 with P-Value 0.008. (3) Service variables do not have a positive effect on employee performance. Parameter coefficient values are 0.644 with P-Value 0.345. (4) The Hajj Manasik Training variable does not have a positive and significant effect on employee performance, the parameter coefficient value is 0.715 with P-Value 0.297 (5) Service and Pelatihan Hajj variable variables have a positive and significant effect, the parameter coefficient value is 0.269 with P-Value 0.001.

Keywords: Services, Hajj Manasik Training, Satisfaction, Performance

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pelayanan dan Pelatihan Manasik Haji Terhadap Kinerja Pegawai KanKemenag Kota Jogjakarta Melalui Kepuasan Jamaah Haji. Subyek Penelitiannya Jamaah haji, sampel sebanyak 100, teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data berupa data primer melalui kuesioner, teknik analisa data dengan SmartPLS. Hasil penelitian: (1) variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan, Nilai Koefisien parameter sebesar 0.996 dengan *P-Value* 0,003. (2) Variabel Pelatihan Manasik Haji berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dengan Nilai Koefisien sebesar 0.112 dengan *P-Value* 0,008.(3) variabel Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja pegawai, Nilai Koefisien parameter sebesar 0.644 dengan *P-Value* 0,345.(4) Variabel Pelatihan Manasik Haji tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, Nilai Koefisien parameter sebesar 0.715 dengan *P-Value* 0,297.(5) variabel Pelayanan dan Pelatihan Manasik Haji berpengaruh positif dan signifikan, Nilai Koefisien parameter sebesar 0.269 dengan *P-Value* 0,001.

Kata kunci : Pelayanan, Pelatihan Manasik Haji, Kepuasan, Kinerja

PENDAHULUAN

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 tentang Penyelenggara Haji dan Umrah, bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji adalah Tugas Nasional.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Ibadah Haji pada Bab II Pasal 3 disebutkan : "Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberi pembinaan, layanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jemaah Haji sehingga Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Khusus DIY Saat pengurangan kuota jamaah haji nasional pada kurun waktu 2016, kuota di DIY sekitar 388 jamaah calon haji, kuota yang dipakai adalah kuota provinsi, sehingga jadwal keberangkatan nanti bergantung pada nomor pendaftaran jamaah. "Ketika kuota dikurangi maksimal 80% dari 2016, Kota Yogyakarta hanya memberangkatkan 388 orang jamaah tiap tahun. Setelah normal, pastinya jamaah yang diberangkatkan juga bertambah.

Berdasarkan kebijakan yang digunakan Kementerian Agama Kota Jogja, maka dalam melakukan bentuk pelayanan kepada jama'ah Haji, Kementerian Agama Kota Jogja sebagai penyelenggara Ibadah Haji di Kota Jogjakarta berupa pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada jama'ah Haji. Adapun bentuk pelayanan meliputi dari pelayanan pendaftaran calon jama'ah Haji, pelayanan transportasi dan barang bawaan jama'ah Haji, pemondokan, katering dan perbekalan Haji. Dalam hal pembinaan meliputi panduan perjalanan Ibadah Haji, penyuluhan dan pelatihan manasik Haji bagi calon jama'ah Haji

yang meliputi pelatihan manasik Haji, bimbingan perjalanan dan pelayanan Haji, dan bimbingan pelaksanaan Ibadah Haji di Arab Saudi. Selain itu berkaitan dengan pelayanan Kankemenag Kota harus memberikan pelayanan segera pada jamaah Haji, memuaskan Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan kepada Jamaah haji, Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan kepada Jamaah Haji, dan Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan Kepada Jamaah Haji tujuannya agar pemerintah memberikan pelayanan kepada jama'ah haji untuk menjalankan ibadah dengan khusyuk. Untuk mengetahui Pelayanan dan Pelatihan Manasik Haji berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rasyidul Basri (2015) dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji pada KUA Kecamatan di Kota Padang menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa pelayanan Sampel penelitian sebanyak 100 orang yang diambil dari peserta sebanyak 929 orang pada 10 KUA Kecamatan dengan komposisi Kepala KUA/Panitia Kecamatan, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Padang, dan calon jamaah haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik haji oleh KUA Kecamatan di Kota Padang tahun 2014 pada indikator pengelola dikategorikan efektif, sementara pengelolaan, program, dan sarana prasarana masih belum efektif. Hal itu terlihat pada capaian indikator pengelola sebesar 75,55%, pengelolaan 71,72%, program 67,85%, dan sarana prasarana 69,43%. Adapun rekomendasi kepada Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah melalui Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat untuk menerbitkan Praturan Menteri Agama

terbaru yang berisikan tugas KUA sebagai konsultan haji di tingkat kecamatan selain melayani nikah dan rujuk.

KERANGKA PIKIR

Berdasarkan teori dan masalah penelitian diatas, maka peneliti mengembangkan kerangka penelitian yang diuji secara simultan dan parsial sebagai berikut:

- H1 Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Jamaah Haji.
- H2 Pelatihan Manasik Haji berpengaruh positif terhadap Kepuasan Jamaah Haji.
- H3 Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.
- H4 Pelatihan Manasik Haji berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.
- H5 Kepuasan Jamaah Haji berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pegawai.

METODOLOGI PENELITIAN

Subyek Penelitian ini adalah Jamaah haji yang sudah memakai jasa atau produk Kankemenag Kota Jogjakarta, sedangkan obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah “Pelayanan, Pelatihan Manasik Haji, Kepuasan Jamaah Haji dan kinerja Pegawai Kankemenag Kota Jogjakarta”. Populasi pada penelitian ini adalah Jamaah Haji yang sudah memakai jasa Kankemenag Kota Jogjakarta sebanyak 140 sesuai perhitungan dengan menggunakan rumus *purposive sampling*, diambil berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, usia dan Pendidikan jamaah haji dari tahun 2016 – 2017 maka populasi berjumlah 140 jamaah haji.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian Jamaah Haji yang memakai jasa atau produk Kankemenag Kota Jogjakarta. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* atau pengambilan sampel berdasarkan

karakteristik tertentu yaitu responden berdasarkan Usia Jamaah haji, hasil dari perhitungan dengan menggunakan Tabel *Isaac dan Michael* yang kesalahannya sebesar 5% yaitu sampel berjumlah 100 orang atau jamaah haji.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*. Sampel yang didapat dengan menggunakan tabel *Isaac dan Michael*. Jumlah populasi sebanyak 140 anggota jamaah haji dengan kesalahan 5%, maka jumlah sampelnya sebanyak 100 anggota jamaah haji berdasarkan karakteristik usia, mulai usia 30 tahun sampai 80 tahun yang diambil secara undian.

Analisis data ini pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan Analisis inferensial. Guna melakukan analisis inferensial dari penelitian ini, alat analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)*, yaitu SEM yang berbasis *variance*, dengan software *SmartPLS 3.2.7*. *Partial Least Square (PLS)* (Wiyono, 2011) adalah salah satu teknik *Structural Equation Modeling (SEM)* yang mampu menganalisis variabel laten, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak banyak membutuhkan asumsi, dan ukuran sampel yang tidak harus besar.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Estimasi yang pertama disebut dengan *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Estimasi yang kedua menggambarkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dengan indikatornya (*loading*). Estimasi yang terakhir

berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Model path analisis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Model path analisis adalah pola hubungan sebab akibat atau “a set of hypothesized causal asymmetric relation among the variables” (Alma, 2013).

Analisis jalur pada prinsipnya adalah melakukan analisis terhadap model jalur dari suatu diagram yang menghubungkan antara variabel independen (eksogen), intervening (eksogen/endogen), dan dependent (endogen). Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah dari variabel eksogen ke variabel endogen (Wiyono, 2011). Menurut Sarwono (2007) analisis jalur dapat dilakukan dengan menghitung pengaruh langsung (Direct Effect), pengaruh tidak langsung (Indirect Effect), dan pengaruh total (Total Effect). Dalam pengujian hipotesis, menggunakan Regression Weights, dengan kesimpulan penerimaan dan penolakan hipotesis menggunakan t hitung (Critical Ratio atau C.R.) $> t$ tabel ($\pm 1,96$) dan taraf signifikansi $< 0,05$.

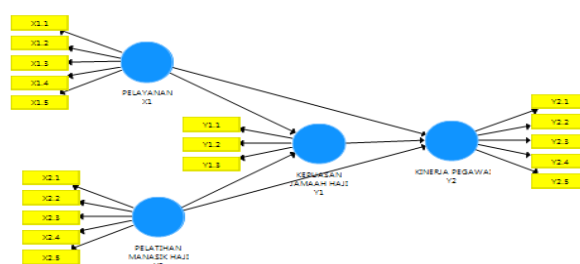
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan uji analisis inferensial untuk menguji pengaruh antara variabel independen (Pelayanan dan Pelatihan Manasik Haji) terhadap Variabel dependen (Kinerja Pegawai) dengan variabel Kepuasan Jamaah Haji. Pengujian validitas dilakukan dua sisi dengan signifikansi $0,05$. Item pernyataan dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor totalnya. Dinyatakan signifikan jika nilai sig , dua sisi $< 0,05$ atau nilai *pearson correlation* (r hitung) di atas r tabel. Pada

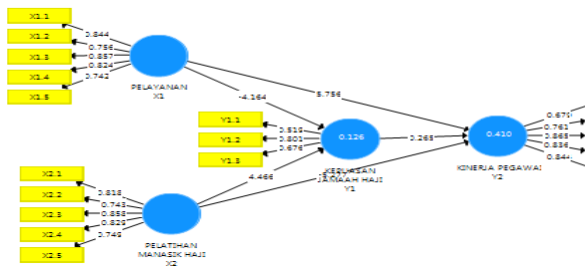
instrument Variabel Pelayanan (X1) diketahui ada satu item pernyataan yang tidak valid, karena memiliki nilai sig $0,965$ dan nilai r hitung $0,004$ sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam variabel Pelayanan P1 harus dibuang. Selanjutnya untuk instrument variabel Pelatihan Manasik Haji (X2), Kepuasan Jamaah Haji (Y1) dan Kinerja Pegawai Kemenag Kota Yogyakarta (Y2) diketahui bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai sig $< 0,05$ semua item pernyataan dinyatakan valid.

Hasil koefisien reliabilitas instrument Pelayanan adalah sebesar $r_{ll} = 0,892$, instrumen Pelatihan Manasik Haji adalah sebesar $r_{ll} = 0,911$, instrumen Kepuasan Jamaah Haji adalah sebesar $r_{ll} = 0,834$ dan instrumen Kinerja Pegawai adalah sebesar $r_{ll} = 0,901$, ternyata memiliki nilai “Alpha Cronbach” lebih besar dari $0,600$, yang berarti keempat instrumen dinyatakan *reliable* atau memenuhi persyaratan.

Analisis model SEM dengan program Smart PLS terdiri dari beberapa tahap. Model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan digambarkan dalam sebuah diagram model SEM yang akan mempermudah untuk melihat hubungan-hubungan kausal yang ingin diuji. Dalam diagram ini, hubungan antar konstruk akan dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan sebuah hubungan kausal yang langsung antara satu konstruk dengan konstruk lainnya



Gambar. 2.1 Model Awal Sebelum Uji Indikator



Gambar Model Setelah Uji Indikator

Tabel Hasil Analisis Jalur

VAR.	VAR					KESIMPULAN
	DE		IE	TE		
1	2 Y1	3 Y2	4	(5)= (3)+(4)	6	7
X1	0.996	0.644	0.027	0.671	0.255	Intervening Berperan, dan Signifikan
X2	0.112	0.715	- 0.041	0.756	0.308	Intervening Berperan, dan Signifikan
Y1		0.265				

Sumber: Data output SmartPLS 2019

Berdasarkan output hasil output SmartPLS pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa Total Effect yang paling besar pada saat variabel intervening dipengaruhi oleh Pelatihan Manasik Haji yaitu sebesar 0,996, artinya bahwa para Jamaah Haji merasa puas dalam Pelatihan Manasik Haji atas Pelayanan yang diberikan oleh Kinerja Pegawai Kankemenag Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil dapat dijelaskan bahwa:

1. Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Y1) sebesar 0.996, sedangkan terhadap Kinerja Pegawai memiliki nilai sebesar 0.644, dan nilai signifikannya sebesar 0.255 namun demikian pengaruhnya sama-sama positif.
2. Pelatihan Manasik Haji (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Jamaah Haji sebesar 0.112 sedangkan terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0.715, namun demikian pengaruhnya sama-

sama positif, dan nilai signifikannya sebesar 0.308 namun demikian pengaruhnya sama-sama positif.

3. Kepuasan Jamaah Haji lebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kankemenag Kota Jogjakarta sebesar 0,265, dan nilai signifikannya sebesar 0.000, namun demikian pengaruhnya sama-sama positif. Berdasarkan penjelasan diatas maka demikian pengaruh intervening berperan dan signifikan.

PEMBAHASAN

Pada sub bab sebelumnya telah dilakukan analisis model penelitian dan pengujian hipotesis penelitian, maka pada bagian ini dijelaskan mengenai masing-masing hubungan antar variabel yang terdapat dalam model penelitian. Pada sub bab ini akan membahas lebih rinci mengenai hasil temuan pada sub bab sebelumnya, dapat dilihat dari hasil karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin sebanyak 56 (56%) berada pada jenis kelamin Laki-laki, ini menunjukkan sebagian besar jamaah haji yang besar minatnya untuk menjalankan ibadah haji ketanah suci makkah adalah laki-laki, tapi bukan berarti perempuan juga sedikit niat untuk berangkat ketanah suci.

Karakteristik berdasarkan usia sebanyak 37 (37%) berada pada usia 55 tahun – 60 tahun, ini menunjukkan bahwa para jamaah harus sabar menunggu karena adanya no urut antrian dari 10 tahun sampai 11 tahun untuk bisa berangkat haji ke tanah suci makkah. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan S1 sebanyak 45 (45%), ini menjelaskan bahwa dengan pendidikan sarjana para jamaah yang sudah memiliki pekerjaan dan penghasilan yang cukup untuk biaya haji. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 32 (32%), ini menjelaskan

bahwa PNS lebih mampu dibanding pekerjaan lainnya.

Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Jamaah Haji.

Hasil pengujian Hipotesis (H1) membuktikan bahwa Pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Jamaah Haji diperoleh melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Pelayanan sebesar 0.996 dengan P-Value 0,003 yang artinya hipotesis. **“terbukti”**. Pada butir pernyataan no 1 sampai dengan 18, pada analisis deskriptif, responden memberikan jawaban setuju berjumlah 59 atau 59 % dalam pernyataan kuesioner “Penampilan pegawai pelayanan rapih, ramah dan sopan, sedangkan yang memberikan jawaban sangat setuju sejumlah 57 responden atau 57% pada pernyataan” dan “ Kankemenag Kota Jogjakarta memiliki gedung yang kokoh dan megah serta “Pegawai Kankemenag Kota Jogjakarta memiliki hubungan yang baik dan harmonis kepada Para Jamaah haji”. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah dengan sepenuh hati dan terbaik yang diberikan oleh pihak Kankemenag Kota Jogjakarta dan diterima dengan puas oleh para jamaah haji.

Hasil penelitian di Kankemenag Kota sejalan dengan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rasyidul Basri (2015) dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji pada KUA Kecamatan di Kota Padang menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik haji oleh KUA Kecamatan di Kota Padang tahun 2014 pada indikator pengelola dikategorikan efektif, sementara pengelolaan, program, dan sarana prasarana masih belum efektif. Hal itu terlihat pada capaian indikator pengelola sebesar 75,55%, pengelolaan

71,72%, program 67,85%, dan sarana prasarana 69,43%.

Pelatihan Manasik Haji berpengaruh terhadap Kepuasan Jamaah Haji

Hasil pengujian Hipotesis (H2) membuktikan bahwa Pelatihan Manasik Haji terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Jamaah Haji diperoleh melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Pelatihan Manasik Haji sebesar 0.112 dengan P-Value 0.008 yang artinya hipotesis. **“terbukti”**. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan Manasik Haji yang diselenggarakan oleh pihak Kankemenag memberikan kepuasan terhadap jamaah haji.

Hasil penelitian di Kankemenag sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kiflin Pajala (2015) dengan judul Pengaruh Bimbingan Manasik Haji terhadap Peningkatan Kualitas Ibadah Haji di Kota Palu Sulawesi Tengah Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: Secara umum bimbingan manasik haji yang ada di Kota Palu terdiri dari beberapa bentuk bimbingan yaitu bimbingan yang dilaksanakan oleh KBIH Babussalam dan KBIH Annisa, bimbingan Kantor Urusan Agama Kota Palu dan bimbingan oleh Kementerian Agama Kota Palu. Kondisi objektif kualitas ibadah haji di kota Palu meningkat dengan taraf signifikansi 43-49 frekuensinya adalah 1, 50-56 frekuensinya adalah 0, 57-63 frekuensinya adalah 2, 64-70 frekuensinya adalah 4, 71-77 frekuensinya adalah 11, 78-84 frekuensinya adalah 28, 85-91 frekuensinya adalah 76, sementara 92-98 frekuensinya adalah 13. Terdapat pengaruh yang **signifikan** pada bimbingan manasik haji terhadap kualitas ibadah jamaah haji Kota Palu.

Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis (H3) membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Haji. Melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Pelayanan terhadap kepuasan Kinerja Pegawai sebesar 0.644 dengan *P-Value* 0.345 karena *P-Value* memiliki nilai $>0,05$ yang artinya hipotesis “**tidak terbukti**”. Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai Kankemenag, seperti motivasi yang terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality.

Hasil penelitian di Kankemenag sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh oleh Risalatul Azizah (2015), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta)”. Berdasarkan hasil data yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan *t* hitung 70,4% yang didapat dari pengujian koefisien determinasi *r square*, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pelatihan Manasik Haji berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis (H4) membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter untuk variabel Pelatihan Manasik Haji terhadap Kinerja

Pegawai sebesar 0.715 dengan *P-Value* 0.297. Oleh karena *P-Value* memiliki nilai $> 0,05$ yang artinya hipotesis “**tidak terbukti**.” Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai Kankemenag, seperti motivasi yang terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality.

Lailan Syafitri M (2011) dengan judul “Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pegawai (Pada Kantor Kementerian Agama Kota Medan)”, Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan uji signifikan didapat harga *t* hitung adalah 3,1 dimana adanya hubungan antara insentif dan kinerja.

Pelayanan dan Pelatihan Manasik Haji berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis (H5) membuktikan bahwa Pelayanan dan Pelatihan Manasik Haji terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Melalui hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh Nilai Koefisien parameter sebesar 0.269 dengan *P-Value* 0.001. Oleh karena *P-Values* statistik memiliki nilai $< 0,05$ maka hipotesis “**terbukti**”.

Hasil penelitian di Kankemenag sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh oleh Risalatul Azizah (2015), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta)”. Berdasarkan hasil data yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan *t* hitung 70,4% yang didapat dari pengujian koefisien determinasi *r square*, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan

sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan-kesimpulan yang berkaitan dengan Analisis Pelayanan dan Pelatihan Manasik Haji Terhadap Kinerja Pegawai Kankemenag Melalui Kepuasan Jamaah Haji Sebagai Intervening, sebagai berikut: Secara umum, Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini maka bisa disampaikan hal-hal sebagai berikut: (1) tidak semua pegawai dalam bekerja mempunyai kemampuan administrasi pelayanan yang baik, disarankan pegawai yang langsung menangani jamaah haji yang mempunyai administrasi yang baik dan adanya pembekalan atau training kepada pegawai untuk menjadi administrasi yang baik. (2) hanya sedikit sekali ilmu pengetahuan dan makna-makna yang disampaikan selama pelatihan manasik haji, disarankan untuk pelatihan manasik haji mendatang diberikan modul atau buku tentang ilmu pengetahuan dan makna-makna yang terkandung dalam ibadah haji. (3) pegawai mempunyai kegiatan lain selain melayani jamaah haji sehingga jamaah harus menunggu lebih lama. Disarankan pegawai harus lebih profesional dan pintar dalam membagi waktu, sehingga jamaah haji bisa lebih cepat mendapatkan pelayanan.

REFERENSI

- Bernadin, dan Russel. (2013). *Human Resource Management: An Experiential Approach*, Third Edition. New York: McGraw-Hill.
- Chin, Gozali. (2008). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang. BP:UNDIP.
- Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, A. (2010). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Emprical Analysis in Service Sector*. Journal of Product & Brand Management.
- Handi Irawan. (2012). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, Hal. 37-39.
- Kementrian Agama Direktorat Jenderal. (2013). *Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI. Modul Bimbingan Manasik Haji, umrah dan Ziaroh bagi Petugas Haji*.
- Kotler, P. (dalam Supranto). (2013). *Marketing Management* 12e, Pearson Prentice Hall.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rusdakarya. Bandung
- Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bina Aksara Jakarta. Hal.26
- Robbins, Stephen P. (2010). *Perilaku Organisasi, PT Indeks*, Kelompok Gramedia, Jakarta. Hal. 260.
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Path Analysis Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi (Menggunakan SPSS)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sumuran Harahap. (2014). *Kamus Istilah Haji dan Umrah*. Jakarta : Mitra Abadi Press. Hal 362.
- Wiyono, Gendro. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS & SmartPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, (dalam Pasorong). (2011). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23