

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala Rahmat, penyusunan Laporan Hasil Survei Layanan Keuangan Haji Tahun 2019 telah diselesaikan. Salah satu tujuan pelaksanaan Survei ini adalah berupaya mewujudkan *good governance*, sekaligus turut serta menjalankan maklumat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Layanan Keuangan Haji ini dilaksanakan oleh tim independen dari para akademisi dan praktisi riset berpengalaman. Hasil Survei Layanan Keuangan Haji ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada para pihak tentang kualitas Layanan Keuangan haji yang diberikan oleh perbankan yang menjadi mitra Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dalam menangani BPIH sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas BPKH dalam melaksanakan layanan publik yang menjadi tugasnya.

Jakarta, Oktober 2019

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	4
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Manfaat	6
1.5. Keluaran	6
1.6. Jangka Waktu	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pengertian Layanan	7
2.1.2. Layanan Publik	8
2.1.3. Persepsi	100
2.2. Profil Lembaga	11
2.2.1. Sekilas BPKH	11
2.2.2. Visi dan Misi BPKH	11
2.2.3. Tugas dan Fungsi BPKH	12
BAB III. METODOLOGI	13
3.1. Pendekatan Penelitian	13
3.2. Ruang Lingkup Penelitian	13
3.3. Alur Penelitian	14
3.4. Data dan Sumber Data	15
3.4.1. Data primer	16
3.4.2. Data sekunder	17
3.5. Teknik Pengolahan Data	17

3.6. Uji Kualitas Data	17
3.6.1. Uji Validitas Data.....	17
3.6.2. Uji Reliabilitas	18
3.6.3. Uji Statistik Asumsi Klasik	19
3.7. Analisis Data	27
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4. 1. Profil Responden	29
4.2. Indeks Layanan Keuangan Haji.	31
4.2.1. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Jenis Kelamin.	32
4.2.2. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Embarkasi	33
4.2.3. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	34
4.2.4. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Pekerjaan/Profesi.....	35
4.3. Rincian Indeks Layanan Keuangan Haji	36
4.3.1. Aspek Informasi Pembayaran Setoran Biaya Haji.....	36
4.3.2. Aspek Akad kuasa/wakalah saat pembukaan rekening biaya haji.	38
4.3.3. Aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran Biaya Haji.	39
4.3.4. Aspek Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran BPIH	41
4.3.5. Aspek Kecepatan Layanan Petugas Bank terkait Setoran Awal Biaya Haji.	43
4.4. Informasi Umum Layanan Keuangan Haji.	45
4.4.1. Penggunaan Bank Syariah.	45
4.4.2. Ketersediaan Menggunakan Bank Syariah.	46
4.4.3. Merekomendasikan Menggunakan Perbankan Syariah	47
4.4.4. Alasan Memilih Tempat Pembayaran BPIH.	47
4.4.5. Tabungan untuk Setoran BPIH	48
BAB V PENUTUP	50
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Rekomendasi	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar 10 Negara dengan Pupulasi Muslim Terbesar.....	1
Tabel 3.1. Skala Likert	17
Tabel 3.2. Uji Validitas Data.....	18
Tabel 3.3. Uji Reliabilitas Data Masing-masing Unsur	19
Tabel 3.4. Uji Reliabilitas Data Akumulatif.....	19
Tabel 3.5. Uji Normalitas yang menunjukkan data extrem/outliers.	22
Tabel 3.6. Uji Normalitas dengan Skewness dan Kurtosis.	22
Tabel 3.7. Uji Multikolinearitas.....	23
Tabel 3.8. Uji Heteroskedastisitas	24
Tabel 3.9. Transformasi Data Logaritma Alami ($\ln(X)$) pada Uji Heteroskedastisitas	24
Tabel 3.10. Uji Autokorelasi	25
Tabel 3.11. Transformasi data pada Uji Autokorelasi dengan metode Log ($\ln(X)$).....	26
Tabel 3.12. Uji Linearitas (Contoh pada Unsur Layanan 5)	26
Tabel 3.13. Indeks Layanan	27
Tabel 3.14. Penilaian Indeks Layanan	28
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Klasifikasi	30
Tabel 4.2. Aspek Layanan Informasi Mekanisme Pembayaran	37
Tabel 4.3. Aspek Layanan Penjelasan Akad Kuasa/Wakalah	39
Tabel 4.4. Aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran Biaya Haji	37
Tabel 4.5. Aspek Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran BPIH	42
Tabel 4.6. Aspek Kecepatan Layanan Petugas Bank terkait Setoran Awal BPIH	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur Survei Layanan Keuangan Haji	15
Gambar 3.2. Uji Normalitas menggunakan Q-Q Plot.....	20
Gambar 3.3. Uji Normalitas menggunakan Histogram.....	20
Gambar 3.4. Uji Normalitas menggunakan Boxplot	21
Gambar 4.1. Sebaran responden berdasarkan embarkasi.....	31
Gambar 4.2. Skor Indeks Layanan Keuangan Haji 2019.....	32
Gambar 4.3. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.4. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Embarkasi.	34
Gambar 4.5. Indeks Layanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Gambar 4.6. Indeks Layanan Berdasarkan Pekerjaan/Profesi	35
Gambar 4.7. Aspek Layanan Informasi Mekanisme Pembayaran	36
Gambar 4.8. Skor Aspek Layanan Informasi berdasarkan Embarkasi	37
Gambar 4.9. Aspek Penjelasan Akad Kuasa/Wakalah	38
Gambar 4.10. Skor Aspek Penjelasan Akad kuasa/wakalah berdasarkan Embarkasi	39
Gambar 4.11. Aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran Biaya Haji.....	40
Gambar 4.12. Skor Aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran Berdasarkan Embarkasi	41
Gambar 4.13. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran BPIH	42
Gambar 4.14. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank berdasarkan Embarkasi.	43
Gambar 4.15. Kecepatan Layanan Petugas Bank terkait Setoran Awal Biaya Haji.....	44
Gambar 4.16. Kecepatan Layanan Petugas Bank berdasarkan Embarkasi	45
Gambar 4.17. Pengguna Bank Syariah untuk Membayar BPIH	46
Gambar 4.18. Ketersediaan Terus Menggunakan Bank Syariah.....	46
Gambar 4.19. Merekomendasikan Perbankan Syariah Kepada Nasabah Baru	47
Gambar 4.20. Alasan Memilih Tempat Pembayaran Biaya Haji.	48
Gambar 4.21. Tempat Menabung Biaya Haji.....	49
Gambar 4.22. Sumber Utama Biaya Haji.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Pew Research Center pada 2010 yang menggunakan metode standar demografi memproyeksikan pertumbuhan pemeluk agama Islam akan meningkat tajam selama beberapa dekade dan tumbuh lebih cepat dibandingkan dengan pertumbuhan penduduk dunia maupun pemeluk agama lainnya, dari 1.57 Milyar penduduk di tahun 2010 (23% penduduk dunia) diproyeksikan meningkat menjadi 2.2 Milyar pada 2030, sedangkan Indonesia sebagai negara dengan populasi umat muslim terbesar mencapai 204 Juta penduduk (pada tahun 2010) atau 87.2% dari total penduduk, diproyeksikan menjadi 230 juta penduduk (pada tahun 2030) merupakan target pelanggan dalam berbagai layanan publik yang penting untuk digali dan dipahami karakteristiknya, tidak hanya sebatas pada pelanggan atas layanan publik namun juga dalam kajian akademis.

Tabel 1.1. Daftar 10 Negara dengan Pupulasi Muslim Terbesar

Negara	Estimasi Jumlah Populasi Umat Muslim pada tahun 2010	Estimasi Jumlah Populasi Umat Muslim pada tahun 2030
Indonesia	204,847,000	238,833,000
Pakistan	178,097,000	256,117,000
India	177,286,000	236,182,000
Bangladesh	148,607,000	187,506,000
Mesir	80,024,000	116,832,000
Nigeria	75,728,000	105,065,000
Iran	74,819,000	89,626,000
Turki	74,660,000	89,127,000

Sumber: Pew Research Center's Forum on Religion & Publik Life The Future of the Global Muslim Population, January 2011 (data diolah)

Industri pelayanan memiliki peran penting dalam perekonomian dunia (Etzel *et al* 2005 dalam Tjiptono 2007). Oleh karenanya sangat wajar jika pemeluk agama yang dipengaruhi oleh berbagai aktivitasnya memiliki kecenderungan tertentu, khususnya pada pola-pola pelayanan dan pasar yang dipengaruhi oleh alasan keagamaan sebagai bentuk ekspresi. Identitas keagamaan kemudian membentuk komunikasi identitas dan pengetahuan. Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar dunia perlu

melihat kemungkinan atas upaya pendekatan aktivitas ekspresi keagamaan sehingga dapat dilakukan upaya tertentu melihat proporsi pelayanan dalam aktivitas pengelolaan keuangan, dalam hal ini yang menarik banyak perhatian adalah kajian tentang pengelolaan produk perbankan yang cukup besar hingga berbagai jasa layanan yang ditawarkan.

Setiap aktivitas keagamaan memiliki ruang lingkup pemahaman tertentu, sehingga dalam aktivitasnya terdapat batasan dan larangan, khususnya dalam pengelolaan keuangan dan produk perbankan umat muslim mengenal adanya batasan terhadap riba yang seringkali dipahami sebagai sesuatu yang berhubungan dengan adanya upaya eksploitasi dan secara ekonomis menimbulkan dampak merugikan bagi masyarakat (Saeed, 2008). Topik penelitian ini juga terkait tinjauan atas pengelolaan keuangan publik, yaitu khususnya kesediaan dan keinginan pada pengelolaan keuangan atau perbankan dengan sistem syariah seiring aktivitas keagamaan pada penyelenggaraan ibadah Haji.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan tumbuhnya harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Hal ini merupakan upaya untuk mempertegas adanya hak dan kewajiban dari setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangkaian demi pemenuhan kebutuhan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam arti luas merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat/ penduduk atas

barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, mengingat permintaan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi maka seluruh unit pelayanan publik mengharuskan setiap unit pelayanan publik berorientasi pada pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dengan adanya perubahan lingkungan yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kehidupan masyarakat, ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran dan pendidikan masyarakat, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga memicu adanya keharusan perubahan paradigma Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), terlebih asas syariah yang ditekankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Rintisan sistem bank syariah, atau Bank Islam, di mulai di Pakistan dalam pengelolaan dana haji, mulai dekade 1940-an. Perkembangan berikutnya terjadi di mesir dengan berdirinya bank desa Mit Ghamr pada 1963. Namun demikian, pada dekade 1970-an lah, perbankan syariah berkembang di banyak negara, Mesir dan Sudan, lalu kuwait, Pakistan, Iran, Malaysia, Bangladesh, serta Turki. Bahkan, sejak 1997, di Russia pasca keruntuhan Uni Soviet, perbankan Islam juga mulai berkembang, ditandai dengan lahirnya Badr Bank di Moskow. Saat ini perbankan syariah lebih banyak lagi ditemui di negara-negara non-Muslim, mulai dari Inggris sampai Afrika Selatan, dibuka oleh bank-bank setempat (Saidi, 2010).

Di Indonesia pelayanan aktivitas keagamaan kemudian ditunjuk selaku lembaga yang melakukan pengelolaan keuangan haji yaitu Badan Pengelola Keuangan Haji. Keuangan Haji yang dimaksud merupakan hak dan kewajiban pemerintah yang dapat dinilai dengan uang, sedangkan prinsip keuangan syariah kemudian juga mendorong existensi Perbankan Syariah yang didukung oleh layanan publik atas perbankan yang ditawarkan dan sesuai dengan fungsinya sebagai wali amanat (Peraturan BPKH 2018 Pasal 30 dan Booklet OJK 2014).

Sebagai Instansi Pemerintah dan Badan Layanan Umum Pusat, BPKH juga diatur dalam Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan badan

Layanan Umum, termasuk didalamnya memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa barang dan/atau jasa. Melalui Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, maka seluruh instansi pemerintah melalui seluruh Lembaga Negara dan termasuk didalamnya BPKH memerlukan tolok ukur dalam penyelenggaraan layanan publik.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Disisi lain BPKH sebagai lembaga negara dalam implementasinya telah berhasil mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 pada lingkup penempatan metode lelang, investasi surat berharga, kemaslahatan, pengembalian dana setoran Biaya Penyelenggaraa Ibadah Haji, dan proses audit internal sehingga sudah merupakan hal yang wajar untuk melihat respon masyarakat pengguna jasa dalam menilai tingkat layanan yang diberikan. Tingkat layanan yang diselenggarakan juga seiring sejalan dengan pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Penyusunan Indeks Layanan juga dimaksudkan untuk mengakomodir tingkat layanan dan menilai terhadap berbagai bentuk layanan yang telah dilakukan kepada masyarakat.

1.2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Layanan Keuangan Haji dimaksudkan untuk mengetahui pemahaman publik atas layanan keuangan yang diberikan perbankan yang menjadi mitra Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) terkait dengan layanan keuangan haji (BPIH). Secara umum, upaya ini untuk mendapatkan gambaran/pendapat tentang tingkat kualitas layanan yang diberikan lembaga perbankan mitra BPKH yang terkait dengan layanan keuangan haji. Kegiatan ini secara periodik dilakukan, mengingat Maklumat Master Arsitektur Keuangan Syariah Indonesia yang menyebutkan, setiap

lembaga keuangan syariah wajib mencapai tingkat minimal skor CSI dalam jangka waktu yang ditentukan oleh OJK (dan regulator lain) dan mengelolanya secara permanen untuk memastikan lembaga-lembaga keuangan syariah tetap kompetitif dan tetap memuaskan pelanggan.

Secara garis besar, Survei Indeks Layanan Keuangan Haji bertujuan untuk mengetahui persepsi publik atas layanan keuangan yang diberikan oleh perbankan mitra BPKH yang terkait dengan layanan keuangan haji berdasarkan beberapa variabel yaitu:

1. Gender perspektif, diketahuinya Indeks Layanan yang diselenggarakan berdasarkan penerimaan yang dirasakan responden berdasarkan jenis kelamin (laki-laki dan perempuan)
2. Embarkasi, diketahuinya Indeks Layanan yang diselenggarakan berdasarkan asal Embarkasi yang tersebar di 13 lokasi.
3. Kelompok Usia, diketahuinya Indeks Layanan yang diselenggarakan berdasarkan persepsi kelompok Usia responden.
4. Pendidikan, diketahuinya Indeks Layanan yang diselenggarakan berdasarkan penerimaan yang dirasakan oleh tingkat pendidikan responden.
5. Pekerjaan, diketahuinya Indeks Layanan yang diselenggarakan berdasarkan penerimaan yang dirasakan oleh jenis pekerjaan responden;

Secara rinci tujuan penyusunan Survei Indeks Layanan Keuangan Haji 2019 dimaksudkan sebagai upaya untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja Layanan perbankan mitra BPKH dalam menyelenggarakan layanan keuangan haji.
2. Mengetahui persepsi calon jamaah haji yang merupakan nasabah perbankan pada kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan mitra BPKH.
3. Mengidentifikasi saran dan rekomendasi dari pengguna jasa Badan Pengelola Keuangan Haji terkait penyelenggaraan pelayanan keuangan yang diberikan

perbankan mitra BPKH dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkala agar menjadi masukan pada masa mendatang.

1.3. Ruang Lingkup

Batasan-batasan dalam Survei Layanan Keuangan Haji tahun 2019 meliputi kegiatan pengumpulan data primer, pengumpulan data sekunder, evaluasi data, pengolahan data dan informasi terkait yang diperoleh, dengan pertimbangan:

1. Memberikan informasi umum yang terverifikasi mengenai bentuk layanan dengan batasan teori dan konsep yang berkaitan dengan layanan publik.
2. Memberikan gambaran tentang informasi pelaksanaan layanan yang telah diberikan dan unsur layanan yang ditelaah untuk mendukung kajian akademik Layanan Keuangan yang diselenggarakan oleh BPKH dan perbankan mitra BPKH dalam penyedia layanan keuangan haji.

1.4. Manfaat

Penelitian ini dapat memberi masukan bagi BPKH dan pihak terkait, khususnya perbankan mitra BPKH, terkait performa layanan yang telah dilakukan berdasarkan persepsi publik sehingga dapat memberikan masukan dan telaah akademik yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, upaya korektif dalam menetapkan kebijakan, perencanaan dan pengambilan keputusan terkait dengan layanan yang akan ditawarkan.

1.5. Keluaran

Tersusunnya dokumen berupa Buku hasil Kajian Survei Layanan Keuangan Haji tahun 2019 dalam bentuk skor Indeks.

1.6. Jangka Waktu

Pelaksanaan Survei Layanan Keuangan Haji ini berlangsung selama 60 (enam puluh) hari kalender pada Juli-Agustus 2019.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Layanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah cara melayani, servis, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges (dalam Sutarto 1988) pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. Menurut Sinambela (dalam Sutarto 1988) mempertimbangkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sehingga dapat dikatakan pelayanan erat dengan upaya pemuasan pelanggan dan prasyarat dalam optimalisasi atas bentuk jasa yang diselenggarakan kepada individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Kotler (dalam Fajar 2010), pelayanan merupakan sebuah penyediaan atas tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sehingga pelayanan dapat dikatakan sebagai pembentukan tanggapan yang menghasilkan persepsi atas jasa yang dilakukan. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik 2005) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock (dalam Ratminto & Atik 2005) mengemukakan perspektif pelayanan adalah suatu entitas system yang memiliki keterkaitan antara yang satu dan lainnya, oleh karenanya bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2)

penyampaian jasa. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat ditarik benang merah bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu disediakan dan kemudian diberikan kepada orang lain, dalam hal ini kebutuhan pelanggan atas system prosedur tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan tingkat persepsi mereka. Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas yang membedakan produk jasa satu dan lainnya, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Tjiptono (2004) juga menyoroti bahwa pelayanan setidaknya memiliki lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*)

2.1.2. Layanan Publik

Menurut (Sedarmayanti, 1999), yang dimaksud dengan pelayanan umum (*public service*) adalah sesuatu yang bersifat melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah (dalam Hardiyansyah, 2011), yang menyatakan bahwa pelayanan umum adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan secara garis besar diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memenuhi kepuasan kepada pelanggan atau guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan/organisasi/lembaga dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Hingga saat ini tidak banyak *teksbook* lengkap yang khusus membahas manajemen pelayanan publik. Yang ada hanya kajian kajian terpisah antara satu bidang dengan bidang lain, seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan air bersih, dan lain sebagainya yang dilakukan secara terpisah oleh ahlinya berdasarkan klasifikasi

masing-masing. Sementara itu masalah pelayanan publik semakin kompleks dan memiliki batasan tertentu baik dalam acuan regional, kebiasaan dan memiliki karakteristik khusus lain yang kemudian menjadi landasan berpikir untuk dikembangkan pada masing-masing bidang yang terfokus pada masing-masing kajian. Dapat dikatakan Layanan Publik sangat erat dengan pemenuhan kepuasan kepada pelanggan, walaupun demikian antara pelayanan satu dan lainnya pada akhirnya akan melahirkan persepsi yang berbeda.

Pengertian pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003, “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan pertauran perundang-undangan”.

Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh penyelenggara instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Lembaga Administrasi Negara Tahun 1998 dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dapat ditarik benang merah bahwa pelayanan publik dilaksanakan oleh pegawai instansi pemerintah atau yang mewakili yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah individu, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik atau yang mewakili. Maka dalam hal ini pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan berdasarkan organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. BPKH dalam hal ini telah menjalin mitra perbankan dalam pemenuhan pelayanannya sehingga mitra yang menjalin kerjasama secara tidak langsung diwajibkan mematuhi prinsip dasar pelayanan yang dimaksud oleh BPKH selaku Lembaga Tinggi Negara Non Kementrian.

2.1.3. Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi juga dapat diartikan sebagai pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen. Sangat memungkinkan bahwa persepsi konsumen tentang pelayanan menjadi berbeda dari kenyataannya, hal ini dikarenakan ketidaktahuan konsumen terhadap semua fakta yang ada atau telah konsumen telah salah dalam menginterpretasikan fakta tersebut. Persepsi sering kali berbicara lebih kuat dibandingkan dengan fakta, sehingga menimbulkan kesan bahwa persepsi konsumen terlihat lebih bermanfaat daripada menunjukkan fakta yang belum tentu dapat diterima oleh konsumen. Menurut Setiadi (2003) persepsi seseorang dibentuk oleh tiga pengaruh, yaitu:

1. Karakteristik dari stimuli;
2. Hubungan stimuli dengan sekelilingnya; dan
3. Kondisi-kondisi didalam diri sendiri.

Stimuli adalah setiap bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. Seseorang merasakan bentuk atau warna, sentuhan, aroma suara dan rasa dari stimuli. Perilaku seseorang kemudian dipengaruhi oleh persepsi-persepsi fisik ini. Proses persepsi merupakan “proses psikologis kompleks yang dimulai dari aktivitas memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan sehingga konsumen dapat memberikan makna atas suatu obyek” (Suryani, 2008). Tahapan-tahapan dari persepsi adalah sebagai berikut:

1. Seleksi (*Perceptual Selection*)
2. Pengorganisasian (*Perceptual Organization*)

Langkah yang dilakukan oleh konsumen setelah menetapkan apa yang diinginkan dalam preferensi konsumen adalah sasaran, sehingga perlu adanya pengukuran terhadap preferensi tersebut melalui peta persepsi (*perceptual mapping*). Menurut Schiffman & Kanuk (2007) pemetaan persepsi adalah suatu teknik yang dapat membantu penyelenggara layanan dalam menentukan bagaimana konsumen memandang layanan mereka serta hubungannya dengan layanan lainnya pada satu atau lebih karakteristik yang relevan.

2.2. Profil Lembaga

2.2.1. Sekilas BPKH

Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang melakukan pengelolaan Keuangan Haji. Keuangan Haji dalam hal ini menyangkut semua hak dan kewajiban pemerintah yang dapat dinilai dengan uang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji serta semua kekayaan dalam bentuk uang atau barang yang dapat dinilai dengan uang sebagai akibat pelaksanaan hak dan kewajiban, baik yang bersumber dari Jemaah haji maupun sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

Prinsip Pengelolaan Keuangan Haji berasaskan pada prinsip syaria, prinsip kehati-hatian, manfaat, nirlaba, transparan dan akuntabel. Pengelolaan Keuangan Haji secara umum bertujuan untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji, rasionalitas dan efisiensi penggunaan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dan manfaat bagi kemaslahatan Umat Islam.

2.2.2. Visi dan Misi BPKH

Visi dan Misi BPKH adalah sebagai berikut;

Visi BPKH

“Menjadi lembaga pengelola keuangan terpercaya yang memberikan nilai manfaat optimal bagi jemaah haji dan kemaslahatan umat”.

Misi BPKH

- a. Membangun kepercayaan melalui pengelolaan sistem keuangan yang transparan dan modern;
- b. Meningkatkan efisiensi dan rasionalitas BPIH melalui kerjasama strategis;
- c. Melakukan investasi pada imbal hasil yang optimal dengan prinsip syariah dan mempertimbangkan aspek keamanan, kehati-hatian dan profesionalitas;
- d. Menciptakan tata kelola dan sistem kerja yang komprehensif dan akuntabel dengan mengembangkan SDM yang berintegritas dan profesional;
- e. Memberikan kemaslahatan untuk meningkatkan kesejahteraan umat.

2.2.3. Tugas dan Fungsi BPKH

Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji, Tugas dan Fungsi BPKH adalah sebagai berikut;

Tugas BPKH

“BPKH bertugas mengelola Keuangan Haji yang meliputi penerimaan, pengembangan, pengeluaran, dan pertanggungjawaban Keuangan Haji”

Fungsi BPKH

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana diatur dalam Pasal 22, diuraikan bahwa BPKH menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan penerimaan, pengembangan, dan pengeluaran Keuangan Haji;
- b. Pelaksanaan penerimaan, pengembangan, dan pengeluaran Keuangan Haji;
- c. Pengendalian dan pengawasan penerimaan, pengembangan, serta pengeluaran Keuangan Haji; dan
- d. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan penerimaan, pengembangan, dan pengeluaran Keuangan Haji.

BAB III

METODOLOGI

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pengumpulan data melalui metode survei. Dalam penelitian survei, segala bentuk informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan tema penelitian dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya, penelitian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi dengan jumlah yang disesuaikan berdasarkan proporsi populasi.

Hal ini berbeda dari sensus yang informasinya dikumpulkan dari seluruh populasi (Singarimbun & Effendi, 1989). Metode survei digunakan dengan maksud menjajagi, mengumpulkan, menggambarkan, dan menerangkan aspek-aspek yang dievaluasi. Dalam kegiatan menjajagi, mengumpulkan dan menggambarkan data, metode ini berguna mengungkap situasi atau peristiwa dari akumulasi informasi yang deskriptif. Metode survei dapat menjadi bagian dari metode deskriptif, dan digunakan dalam evaluasi dengan mengumpulkan data dari sampel dengan menggunakan instrumen pengumpulan data, yaitu angket dan wawancara sehingga hasil pengolahan data dapat mewakili populasi yang relatif besar jumlahnya (Sudjana, 2006).

Metode survei menurut Singarimbun & Effendi (1989), adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang berkaitan dengan identitas individu,

3.2. Ruang Lingkup Penelitian

Kegiatan survei dilaksanakan pada unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji pada Tahun 2019 pada masing-masing embarkasi: Aceh, Medan, Batam, Padang, Palembang, Jakarta (Pondok Gede), Solo, Surabaya, Banjarmasin, Jakarta (Bekasi), Balikpapan, Makassar dan Lombok. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan sebelum pelaksanaan pemberangkatan jamaah yang berlangsung pada Juli sampai dengan Agustus 2019. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner terstruktur

yang berkaitan dengan identitas individu, berupa sebaran gender, pengelompokan usia, asal embarkasi, pendidikan dan pekerjaan serta penilaiannya terhadap perspektif responden terhadap pelayanan BPKH yang berdampak pada Indeks kepuasan yang diperoleh dari institusi yang dimaksud.

3.3. Alur Penelitian

Alur penelitian dibutuhkan untuk menjelaskan tahapan yang dilakukan peneliti dalam sebuah penelitian. Secara garis besar, alur penelitian yang dilakukan meliputi

a) Persiapan

Berfungsi untuk menetapkan dan mengkoordinir Tim Survei, Target Resonden, Lokasi Survei, Waktu Survei, Target Resonden

b) Pengambilan data

Dibutuhkan sistematisa pengambilan data yang baik khususnya terkait dengan data primer melalui penjelasan Survei, Distribusi Kuesioner, Pengisian Kuesioner

c) Pengolahan dan Analisis Data

Tahapan pengolahan dan analisis data menggunakan teknik dan metode yang dilakukan sebelumnya yang dilengkapi dengan teori dan konsep dalam mengelaborasi dan menganalisis data khususnya berupa data screening ke dalam tabulasi data, yang kemudian digunakan untuk Analisis Statistik Deskriptif dan Penghitungan Indeks. Data ini kemudian disajikan dalam pembahasan melalui analisis data yang komprehensif untuk mendapatkan kesimpulan dan rekomendasi dari penelian yang dilakukan.

d) Pelaporan

Tahapan pelaporan merupakan deksipsi hasil olah data pada penelitian yang dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang terkait diawali dengan deskripsi hasil analisis survei dan analisis. Hasil survey disajikan untuk

disosialisasikan pada para pihak. Secara umum Alur Penelitian Survei Layanan Keuangan Haji digambarkan melalui berikut ini.



Gambar 3.1. Alur Survei Layanan Keuangan Haji

3.4. Data dan Sumber Data

Populasi ialah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun & Effendi 1989). Populasi menjadi dasar dalam penentuan responden, sehingga dalam penelitian ini jumlah seluruh jamaah haji yang diberangkatkan pada tahun 2019 merupakan unit analisis, sedangkan samplingnya yang dipilih adalah individu.

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif.

Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini digunakan rumus Slovin (Siregar 2013) sebagai berikut

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

d = Taraf nyata atau batas kesalahan yang diinginkan, sehingga diperoleh

$$n = \frac{221.000}{221.000 \times (0,05)^2 + 1}$$

$n = 339,227$ atau dibulatkan menjadi 400

Jumlah data yang diperoleh di atas dapat disesuaikan dengan mempertimbangkan sebaran populasi pada masing-masing embarkasi, sehingga diharapkan diperoleh relevansi. Dan dengan sebaran sampel diatas $998 > 400$ diharapkan batas kesalahan $< 0,05$.

Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi daftar pertanyaan serta pedoman wawancara untuk kepentingan kelengkapan penjelasan (eksplanasi) data primer, termasuk untuk kepentingan pengamatan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terbagi dalam 2 sumber, yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1. Data primer

Data mengenai variabel utama yang meliputi beberapa indikator variabel-variabel yang diteliti. Data atau informasi ini diperoleh melalui wawancara (dengan panduan kuesioner) pada responden dengan persentasi yang telah diproyeksikan sehingga diharapkan semua sebaran pada identitas yang terangkum didalamnya dapat terwakili. Data primer ini kemudian dilakukan *screening* untuk melihat kesesuaian data yang dibutuhkan sekaligus untuk mengeliminasi data yang rusak atau tidak lengkap yang dapat mengurangi kualitas data.

3.4.2. Data sekunder

Data diperoleh dari instansi, atau lembaga terkait, serta hasil penelitian yang telah dipublikasikan. Data ini meliputi: (1) data jumlah Jemaah haji (2) data mengenai

sebaran populasi pada masing-masing embarkasi sehingga kemudian diambil probabilitas sample yang dimaksud (3) hasil-hasil penelitian sebelumnya

3.5. Teknik Pengolahan Data

Jawaban yang diperoleh dari kuesioner berupa *raw data* dari sebaran questioner yang diperoleh data sample kemudian dikelompokkan berdasarkan variabelnya dalam bentuk *transfer sheet*. Adapun variabel yang dikelompokkan yaitu: variabel input, proses, *data cleansing*, dan output. Selanjutnya data yang terkumpul diolah dengan menghitung jumlah dan persentase responden menurut kategori variabel-variabel tersebut dan dijelaskan menggunakan data deskriptif kemudian dilakukan uji kualitas data melalui uji statistik serta dilakukan pembobotan melalui *Simplified Additive Weighting* (SAW).

Berdasarkan hasil pengayaan dari kuesioner, sebaran data dilakukan didapatkan melalui skala Likert. Skala yang digunakan menggunakan skor 1-4 dengan meminimalisir nilai tengah yang dapat mendorong jawaban keragu-raguan. Skala Likert dijelaskan melalui tabel di bawah:

Tabel 3.1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju/Puas	4
Setuju/Puas	3
Tidak Setuju/Puas	2
Sangat Tidak Setuju/Puas	1

3.6. Uji Kualitas Data

3.6.1. Uji Validitas Data

Setelah didapatkan sebaran data yang dibutuhkan, dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengukur ketepatan ukuran atribut yang akan ditanyakan kepada responden. Menurut Siregar (2013) validitas atau kesahihan berfungsi untuk menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan untuk mengukur validitas, maka alat ukur digunakan adalah rumus *Pearson Correlation*.

Tabel 3.2. Uji Validitas Data

		Correlations					
		Index Layanan 1	Index Layanan 2 **	Index Layanan 3 **	Index Layanan 4 **	Index Layanan 5 **	Index Layanan **
Index Layanan 1	Pearson Correlation	1	.210 **	.354 **	.453 **	.301 **	.628 **
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	998	998	998	998	998	998
Index Layanan 2	Pearson Correlation	.210 **	1	.266 **	.276 **	.214 **	.688 **
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	998	998	998	998	998	998
Index Layanan 3	Pearson Correlation	.354 **	.266 **	1	.583 **	.294 **	.701 **
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	998	998	998	998	998	998
Index Layanan 4	Pearson Correlation	.453 **	.276 **	.583 **	1	.361 **	.752 **
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	998	998	998	998	998	998
Index Layanan 5	Pearson Correlation	.301 **	.214 **	.294 **	.361 **	1	.605 **
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	998	998	998	998	998	998
Index Layanan	Pearson Correlation	.628 **	.688 **	.701 **	.752 **	.605 **	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	998	998	998	998	998	998

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

Pada sebaran Variabel unsur Indeks Layanan menggunakan *Pearson Correlation*, antar skor unsur dengan skor total dinyatakan dengan signifikansi 0,01. Indeks Layanan pada Unsur 1, 2, 3, 4, 5 memenuhi kemampuan sebagai alat ukur terhadap unsur yang nantinya akan diukur. Table 3.2. menunjukkan semua unsur memenuhi syarat dengan derajat ukur 0,01 (1%) yang ditandai dengan (**).

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Nugroho 2005). Dapat dikatakan pula bahwa reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar 2003). Menurutya, terdapat berbagai macam teknik pengukuran reliabilitas, yaitu: 1).Teknik Test-Retest, 2).Teknik Spearman-Brown, 3).Teknik K-R 20, 4).Teknik K-R 21, 5).Teknik Cronbach, dan 6).Teknik Observasi

Menurut Sekaran (dalam Wijaya 2012) bahwa cara mengukur reliabilitas yang paling umum adalah dengan menggunakan koefisien alpha. Koefisien alpha bisa diukur

dengan cara menggunakan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu construct dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

Tabel 3.3. Uji Reliabilitas Data Masing-masing Unsur

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Index Layanan 1	12,1353	2,671	0,448	0,239	0,630
Index Layanan 2	12,8146	2,239	0,328	0,109	0,721
Index Layanan 3	12,1253	2,451	0,525	0,364	0,594
Index Layanan 4	12,1653	2,451	0,597	0,435	0,570
Index Layanan 5	12,3106	2,782	0,397	0,170	0,650

Pada tabel Cronbach's Alpha, skor unsur Indeks Layanan No. 3 = 0,594 dan Indeks Layanan No. 4 = 0,570 $< 0,6$ menunjukkan skor Cronbach tidak diterima, sedangkan secara keseluruhan skor *Cronbach Alpha* menunjukkan 0,682 sehingga dapat disimpulkan data reliable.

Tabel 3.4. Uji Reliabilitas Data Akumulatif

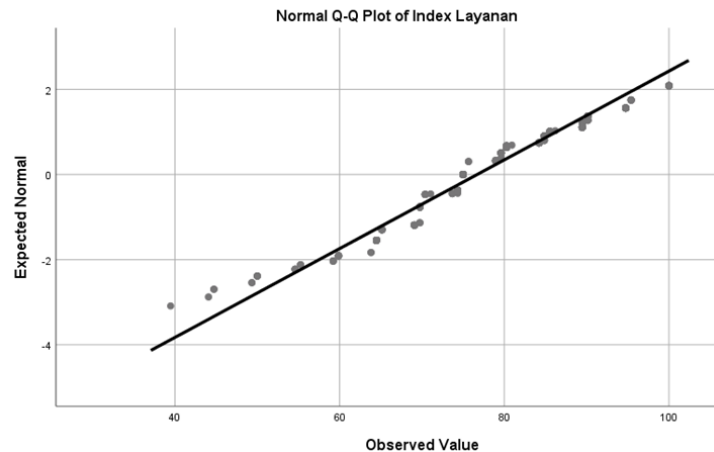
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,682	0,712	5

3.6.3. Uji Statistik Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan metode Indeks, terdapat beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi agar kesimpulan dari regresi tersebut tidak bias, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji Autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji linieritas.

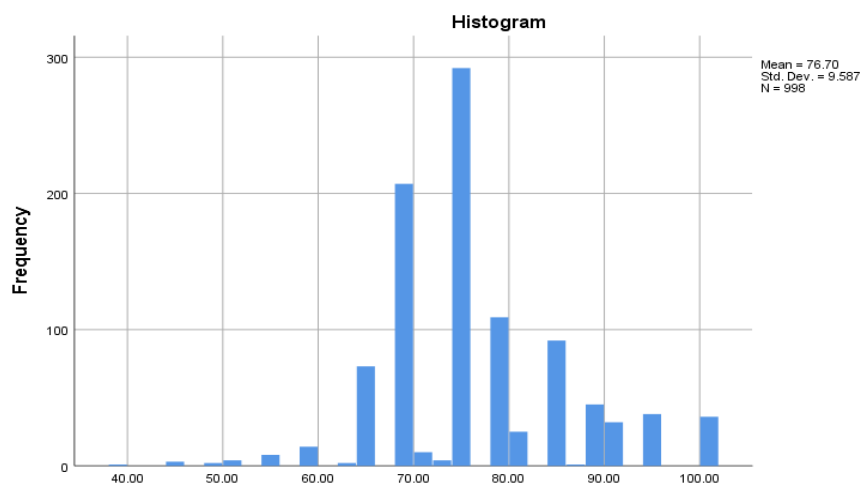
3.6.3.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2012), Uji Normalitas bertujuan untuk menunjukkan apakah sebuah model regresi variabel dependen dan independen memiliki kontribusi atau tidak.



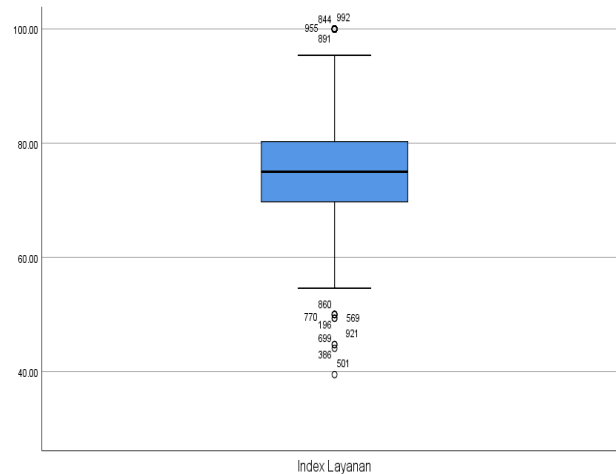
Gambar 3.2. Uji Normalitas menggunakan Q-Q Plot

Sebaran data berdasarkan grafik Q-Q Plot mengikuti garis arah diagonal dan menggambarkan keadaan ideal dari data yang mengikuti distribusi normal. Titik-titik di sekitar garis mengikuti arah garis. Garis imajiner diatas adalah garis yang menunjukkan normalitas data, sehingga spot yang berada searah garis dapat disimpulkan mengikuti distribusi normal.



Gambar 3.3. Uji Normalitas menggunakan Histogram

Uji Normalitas lainnya adalah menggunakan grafis histogram sehingga dapat menunjukkan sebaran data yang menunjukkan varian nilai tertentu memiliki trend lonceng, sebagai asumsi bahwa data terdistribusi normal.



Gambar 3.4. Uji Normalitas menggunakan Boxplot

Uji Normalitas pada Indeks Layanan menggunakan Descriptive analisis Boxplot menunjukkan data mengikuti garis lurus sebagai indikasi normalitas data dan terkonsentrasi pada titik tertentu, sedangkan data yang lain yang menyebar diluar titik konsentrasi diasumsikan sebagai data outliers.

Sebaran data dengan nilai-nilai yang menjauhi titik konsentrasi sehingga diasumsikan sebagai data extrem. Data yang dianggap extrem adalah data yang memiliki nilai 100 dan nilai $< 49,34$, yang menjauhi sebaran data utama. Nomor urut data yang dianggap data extrem atas atau nilai Indeksnya 100 adalah 68,206, 252, 262, 311 sedangkan data yang dianggap extrem berdasarkan urutan paling extrema tau paling bawah adalah 501, 699, 921, 386, 770.

Tabel 3.5. Uji Normalitas yang menunjukkan data extrem/outliers.

Extreme Values				
Index Layanan	Highest		Case Number	Value
		1	68	100,00
		2	206	100,00
		3	252	100,00
		4	261	100,00
		5	311	100.00 ^a
	Lowest	1	501	39,47
		2	699	44,08
		3	921	44,74
		4	386	44,74
		5	770	49.34 ^b

a. Only a partial list of cases with the value 100.00 are shown in the table of upper extremes.

b. Only a partial list of cases with the value 49.34 are shown in the table of lower extremes.

Skor Skewness menunjukkan 0,314 yang jika dibagi *std. error* 0,077 maka didapat nilai 4,07 dan nilai tersebut adalah $>1,96$ yang menunjukkan data melebar (tidak memenuhi rasio Skewness). Sedangkan pada Skor Kurtosis yang menunjukkan skor 0,671 jika dibagi dengan nilai *std. error* 0,155 diperoleh nilai 4,32 atau $> 1,96$ yang mengindikasikan data meruncing (tidak memenuhi Rasio Kurtosis).

Tabel 3.6. Uji Normalitas dengan Skewness dan Kurtosis.

Descriptives				
Index Layanan	Mean		Statistic	Std. Error
			76,7021	0,30347
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76,1066	
		Upper Bound	77,2976	
	5% Trimmed Mean		76,5187	
	Median		75,0000	
	Variance		91,910	
	Std. Deviation		9,58697	
	Minimum		39,47	
	Maximum		100,00	
	Range		60,53	
	Interquartile Range		10,53	
	Skewness		0,314	0,077
	Kurtosis		0,671	0,155

3.6.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2018). Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Multikolinearitas dapat dideteksi dengan nilai *cut off* yang menunjukkan nilai $\text{tolerance} > 0,1$ atau sama dengan nilai $\text{VIF} < 10$.

Tabel 3.7. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Index Layanan 1	,761	1,315
	Index Layanan 2	,891	1,122
	Index Layanan 3	,636	1,572
	Index Layanan 4	,565	1,771
	Index Layanan 5	,830	1,205

a. Dependent Variable: Index Layanan

Tabel di atas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen mempunyai nilai tolerance lebih dari 0,1 dan $\text{VIF} < 10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi korelasi antar variabel.

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas artinya varians variabel dalam model tidak sama atau konstan (Rahmawati *et al* 2016). Menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam model regresi ini adalah metode white yang dilakukan dengan meregresikan residual kuadrat sebagai variabel dependen ditambah dengan kuadrat variabel independen, kemudian ditambahkan lagi dengan perkalian dua variabel.

Tabel 3.8. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,538E-13	,000		133,330	,000
	Index Layanan 1	-3,319E-14	,000	-,314	-66,311	,000
	Index Layanan 2	-4,222E-14	,000	-,637	-145,570	,000
	Index Layanan 3	8,450E-14	,000	,878	169,561	,000
	Index Layanan 4	8,865E-15	,000	,085	15,451	,000
	Index Layanan 5	2,444E-14	,000	,223	49,175	,000

a. Dependent Variable: ABS

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel independen mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan model regresi terjadi heteroskedastisitas. Menurut Sugiyono (2008), jika terdapat data yang tidak memenuhi statistik uji dimungkinkan dengan melakukan langkah Transformasi data. Transformasi data disesuaikan dengan sifat data yang telah dikualifikasikan. Data diatas ditransformasikan menggunakan logaritma ($\ln(X)$) karena sebaran data termasuk dalam *Substansial Positive Skewness*.

Tabel 3.. 9Transformasi Data Logaritma Alami ($\ln(X)$) pada Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,040	,004		10,950	,000
	LN1	-,006	,003	-,076	-2,251	,025
	LN2	-,006	,001	-,165	-5,248	,000
	LN3	-,006	,003	-,085	-2,290	,022
	LN4	-,003	,003	-,038	-,965	,335
	LN5	-,007	,002	-,101	-3,131	,002

a. Dependent Variable: ABSLN

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel LN1, LN2, LN3, LN5 mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan model regresi terjadi

heteroskedastisitas sedangkan LNX4 memiliki nilai signifikansi $>0,05$ sehingga tidak terjadi heterkedastisitas.

3.6.3.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode-t dengan kesalahan pengganggu pada pada periode t-1 (sebelumnya). Pengujian autokolerasi dilakukan dengan uji *Durbin Watson* dengan membandingkan nilai *Durbin Watson* hitung dengan nilai *Durbin Watson* tabel, yaitu batas atas (du) dan batas bawah (dL). Kriteria pengujian adalah:

- Jika $0 < d < dL$, maka terjadi autokorelasi positif.
- Jika $dL < d < du$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak
- Jika $d - dL < d < 4$, maka terjadi autokorelasi negatife
- Jika $4 - du < d < 4 - dL$, maka tidak ada kepastian terjadi autokorelasi atau tidak
- Jika $du < d < 4 - du$, maka tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatife.

Autokorelasi berarti terjadi korelasi antara anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu (Rahmawati et al 2016). Uji Autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggupaada periode t-1 (Ghozali 2018). Untuk menguji adanya autokorelasi dapat dilihat dari nilai probabilitasnya, apabila nilai probabilitas lebih dari 0.05 maka model regresi dapat dinyatakan tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 3.2. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	1,000 ^a	1,000	1,000	,00000	,028

a. Predictors: (Constant), Index Layanan 5, Index Layanan 2, Index Layanan 1, Index Layanan 3, Index Layanan 4

b. Dependent Variable: Index Layanan

Hasil uji autokorelasi menunjukkan bahwa nilai $du < DW < (4-du)$ atau $1,819 > 0,028 < 2,181$ artinya model ini tidak bebas dari masalah autokorelasi atau ada autokorelasi antara kesalahan pengganggu.

Tabel 3.3. Transformasi data pada Uji Autokorelasi dengan metode Log (Ln(X)).

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,992 ^a	,984	,984	,01601	1,941

a. Predictors: (Constant), LNX5, LNX2, LNX1, LNX3, LNX4

b. Dependent Variable: LNY

Hasil uji autokorelasi menunjukkan bahwa nilai $du < DW < (4-du)$ atau $1,819 < 1,941 < 2,181$ artinya model ini bebas dari masalah autokorelasi atau tidak ada autokorelasi antara kesalahan pengganggu.

3.6.3.5. Uji Linearitas

Uji Linearitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diambil memiliki sebaran antar faktor bersifat linier atau tidak. Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan tabel ANOVA variabel X dan Y dari nilai signifikan. Apabila nilai signifikan tabel ANOVA $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hubungan bersifat linier.

Tabel 3.4. Uji Linearitas (Contoh pada Unsur Layanan 5)

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Index Layanan * Index Layanan 5	Between Groups	(Combined)	35793,929	3	11931,310	212,386	,000
		Linearity	33535,467	1	33535,467	596,956	,000
		Deviation from Linearity	2258,462	2	1129,231	20,101	,000
	Within Groups		55840,383	994	56,177		
	Total		91634,313	997			

Hasil uji linieritas pada table ANOVA diperoleh nilai signifikansi linierity sebesar $0,000 < 0,05$ baik pada indeks layanan terhadap indeks layanan 1, 2, 3, 4 dan 5 sehingga dapat disimpulkan memenuhi syarat linearitas.

3.7. Analisis Data

Indeks Layanan digunakan untuk melihat persepsi pada tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan yang kemudian di rasakan oleh penerima. Indeks Layanan ini bertujuan untuk melihat secara menyeluruh sesuai dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

Tabel 3.5. Indeks Layanan

No	Pertanyaan Layanan	Bobot
1	Bagaimana tingkat kepuasan Saudara atas layanan petugas bank dalam menginformasikan cara pembayaran setoran biaya haji?	7
2	Seberapa paham atas prosedur kuasa/akad wakalah saat pembukaan rekening biaya haji?	8
3	Bagaimana tingkat kemudahan pengurusan setoran biaya haji?	7
4	Tingkat kepuasan saya terhadap layanan Bank tempat membayar biaya haji	8
5	Seberapa lama waktu layanan Bank untuk memproses setoran awal biaya haji	8

Nilai Indeks Layanan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks layanan terhadap 5 (lima) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki bobot yang berbeda karena memiliki penekanan masing-masing pada tiap pertanyaan. Pembobotan yang dimaksud adalah menggunakan *Simple Additive Weighting* (SAW) yang juga dikenal dengan metode penjumlahan menggunakan system pembobotan. Menurut Nofriasyah (2014) konsep dasar SAW adalah mencari penjumlahan dari setiap pembobotan pada masing-masing atribut. Untuk mendapatkan bobot masing-masing variabel dilakukan penjabaran atas bauran data dan dibagi dengan jumlah unsur yang mempertimbangkan pembobotan. Untuk melihat Indeks Layanan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik didapatkan rumus pembobotan sebagai berikut:

$$\sum \text{bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\sum \text{Bobot}}{\sum \text{Unsur}}$$

untuk mendapatkan Indeks Layanan yang menggunakan pembobotan pada setiap unsur didapatkan melalui persamaan berikut:

$$\text{Indeks Layanan} = \frac{\sum \text{Nilai dari persepsi penilai}}{\sum \text{Unsur}} \times 100\%$$

Selanjutnya setelah didapatkan Rumus Indeks Lembaga dan Layanan yang didasarkan pertanyaan dengan pembobotan yang bervariasi, kemudian diperoleh persamaan yang disesuaikan maka didapatkan. Dengan menggunakan skala 4 maka semua untuk memudahkan penilaian, semua unsur dikalikan 25 untuk kemudian diinterpretasikan sesuai dengan tingkatannya.

Tabel 3.6. Penilaian Indeks Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Baik

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4. 1. Profil Responden

Responden pada survei ini adalah individu calon jamaah haji yang dipilih dan dijadikan sebagai sampel dalam survei yang berada di lokasi embarkasi sebelum jamaah haji diberangkatkan, sehingga dipastikan responden adalah individu yang telah mendapatkan pelayanan keuangan haji secara langsung. Pada Survei yang dilaksanakan dalam kurun waktu Juli-Agustus 2019, Surveior mempertimbangkan keterlibatan karakteristik yang diperlukan penelitian sebagai bentuk keterwakilan yang mencakup identitas dasar, termasuk penjelasan mengenai populasi, sampel dan teknik sampling yang digunakan. Responden dipilih secara acak kemudian diberikan beberapa pertanyaan terkait dengan item survei pada masing-masing jenis pelayanan. Peran responden ialah memberikan tanggapan dan informasi terkait data yang dibutuhkan oleh peneliti, serta memberikan masukan kepada peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Secara umum, karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, kelompok usia, asal embarkasi, pendidikan terakhir, dan status responden seperti pengalaman haji/umroh dan waktu tunggu pemberangkatan. Responden berdasarkan (1) Gender/jenis kelamin diketahui sebanyak 630 responden (63,1%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 368 responden (36,9%) berjenis kelamin perempuan dengan total responden 998 jiwa. Sebaran responden yang diperoleh lebih banyak laki-laki dibandingkan dengan perempuan yang hampir mencapai 2/3 dari total responden.

Responden berdasarkan (2) kelompok usia, diketahui jumlah terbanyak atau 632 responden (63,3%) berusia 30 – 50 tahun, sebanyak 320 responden (32,1%) berusia lebih dari 55 tahun dan sebanyak 46 responden (4,6%) berusia < 30 tahun, dapat dikatakan hampir 2/3 responden berusia 30-55 tahun.

Responden (3) berdasarkan latar belakang pendidikan diketahui sebanyak 302 responden (30,3%) memiliki latar belakang pendidikan sarjana, sebanyak 286

responden (28,7%) berpendidikan SMA, 148 responden (14,8%) berpendidikan SD, sebanyak 121 (12,1%) berpendidikan SMP, dan sebanyak 89 responden (8,9%) berpendidikan pascasarjana sedangkan 52 responden lain (5,2%) atau dengan proporsi terendah berpendidikan diploma.

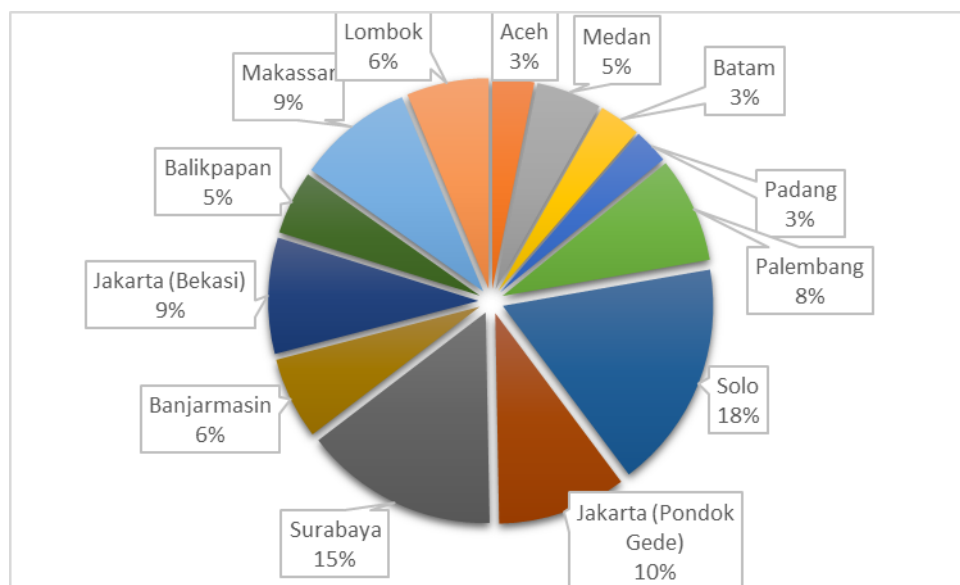
Tabel 4. 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Klasifikasi

Klasifikasi	Karakteristik	Persentase	Jumlah
Berdasarkan Jenis Kelamin	Laki-laki	63,1	630
	Perempuan	36,9	368
Kelompok Usia	<30 Tahun	4,6	46
	30-55 Tahun	63,3	632
	55 Tahun	32,1	320
Pendidikan	Lulus SD	14,8	148
	Lulus SMP/ Sederajat	12,1	121
	Lulus SMA/Sederajat	28,7	286
	Diploma	5,2	52
	Sarjana	30,3	302
	Pascasarjana	8,9	89
Pekerjaan	PNS	27,6	275
	Pegawai Swasta	11,7	117
	Wiraswasta	32,4	323
	Petani/Nelayan	8,3	83
	Lain-lain	20,0	200
Pengalaman Haji	Belum pernah Haji (pertama/perdana)	88,9	890
	Kedua	7,6	76
	Ketiga	1,4	14
	Keempat/Lebih	2	20
Pengalaman Umroh	Belum pernah Haji (pertama/perdana)	74,6	745
	Kedua	19,3	192
	Ketiga	3,6	36
	Keempat/Lebih	2,5	25

Responden berdasarkan (4) jenis pekerjaan, sebanyak 323 responden (32,4%) atau dengan persentase terbanyak merupakan responden yang bekerja sebagai dalam sektor wiraswasta. Sedangkan urutan kedua sebanyak 275 responden (27,6%) merupakan responden dengan latar belakang Pekerjaan sebagai PNS. Selain itu berurutan sebanyak 200 responden (20,0%) bekerja dalam bidang lain, sebanyak 117 responden (11,7%) merupakan pegawai swasta dan 83 responden (8,3%) bekerja sebagai Petani/ Nelayan.

Responden pada Survei yang dilakukan dalam kurun waktu pemberangkatan ibadah haji dapat diperoleh dalam kurun waktu sebelum pemberangkatan jamaah haji pada tahun 2019. Persentase pada setiap (5) embarkasi diharapkan dapat mewakili sebaran populasi jamaah haji pada Tahun 2019 dengan jumlah total jamaah 221.000 jamaah haji.

Embarkasi yang menjadi dijadikan lokasi survei ada 13 lokasi yaitu Aceh, Medan, Batam, Padang, Palembang, Solo, Jakarta (Pondok Gede), Surabaya, Banjarmasin, Jakarta (Bekasi), Balikpapan, Lombok dan Makassar.

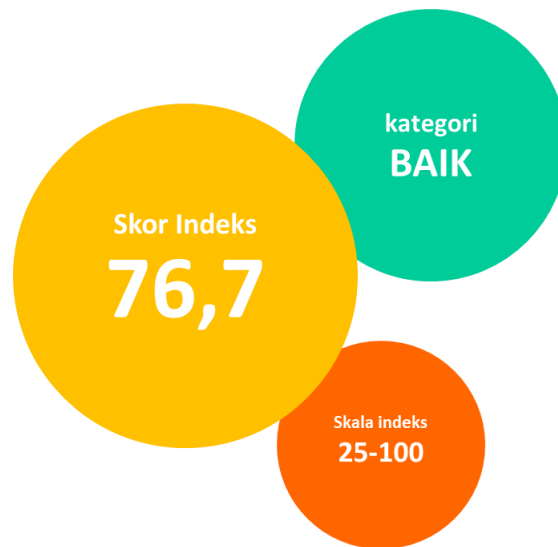


Gambar 4.1. Sebaran responden berdasarkan embarkasi

Untuk melihat berbagai kemungkinan, Survei ini melihat profil responden dalam merasakan pengalamannya pada layanan yang ditawarkan, yaitu dengan melihat persentase responden apakah pernah melaksanakan (6) ibadah Haji ataupun (7) Umroh. Mayoritas responden belum pernah ibadah haji (88,98%), dan hanya 7,62% yang pernah haji satu kali, sedangkan untuk kategori responden yang belum pernah melaksanakan umroh sebanyak 74,55%.

4.2. Indeks Layanan Keuangan Haji

Dari keseluruhan responden dengan skala indeks antara 25-100, hasil penyusunan Indeks Layanan Keuangan pada BPKH dan setelah pembobotan pada masing-masing unsur diperoleh angka Indeks Layanan sebesar 76,7 yang berarti masuk kategori Baik.



Gambar 4.2. Skor Indeks Layanan Keuangan Haji 2019

Berbagai unsur di dalam Survei merupakan dasar acuan untuk melihat, mengumpulkan, mengelaborasi, menganalisis tentang sistem pelayanan dalam BPKH secara garis besar. Unsur-unsur dan variabel yang mempengaruhi secara rinci dijelaskan kedalam satuan pertanyaan. Beberapa pertanyaan yang merupakan aspek layanan dasar, dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja pada system pelayanan BPKH, sehingga dari indeks per unsur nantinya dapat digunakan untuk melihat kekurangan dan hal-hal yang perlu dipertahankan dari sistem di suatu unit kerja.

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden menilai positif atas layanan keuangan haji yang diberikan oleh perbankan mitra BPKH dalam rangka pembayaran biaya haji yang dibuktikan melalui skor yang diberikan responden.

4.2.1. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Survei dan telaah studi, perspektif gender atau jenis kelamin dapat mempengaruhi besaran nilai yang diperoleh, sehingga penelitian Indeks Layanan Keuangan Haji diperoleh mempertimbangkan kemungkinan yang akan diberikan responden. Pertimbangan lainnya adalah adanya kemungkinan pada masing-masing gender memiliki penekanan harapan terhadap kepuasan layanan yang berbeda terhadap layanan yang ditawarkan, yang dipengaruhi persepsi masing-masing gender.



Gambar 4.3. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Jenis Kelamin

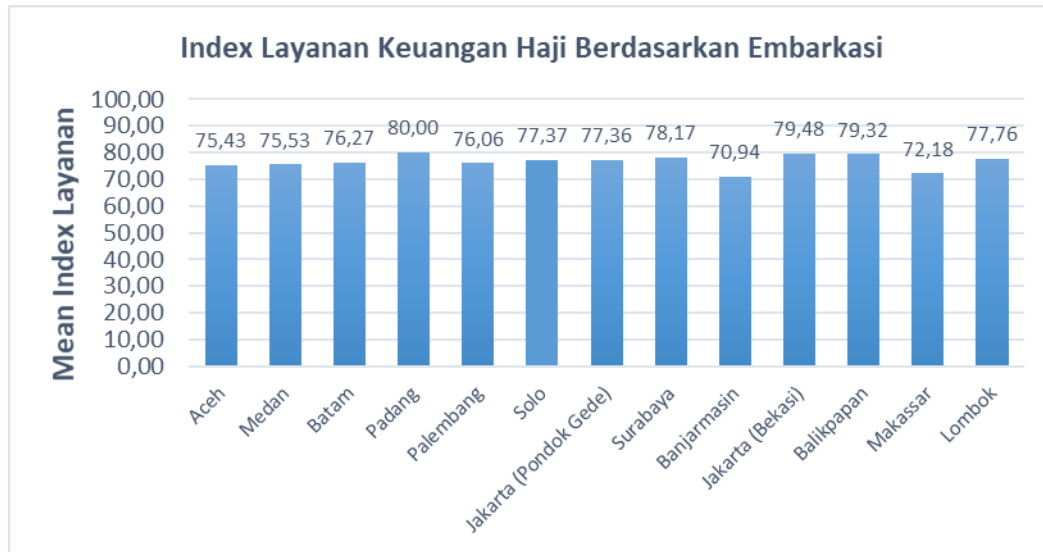
Pada Skor Indeks Responden Pria, diperoleh angka yang lebih tinggi dibandingkan dengan Responden Wanita yaitu 77,08 berbanding 76,06 dengan perbedaan skor 1,02. Indeks Layanan yang diperoleh tidak berbeda secara signifikan, dengan kata lain layanan dapat diterima dengan baik sesuai perspektif gender.

4.2.2. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Embarkasi

Sebaran embarkasi dengan karakteristik geografisnya, berpotensi mempengaruhi layanan yang ditawarkan. Meskipun demikian, diharapkan pada semua lokasi memperoleh skor yang tinggi.

Diperoleh Indeks Layanan Keuangan Haji dengan Indeks terendah pada embarkasi Banjarmasin dengan skor 70,94 dan disusul oleh Makassar dengan skor 72,18. Kedua embarkasi dengan skor terendah berada diluar pulau Jawa. Secara keseluruhan skor Indeks layanan embarkasi masuk dalam kategori Indeks baik.

Nilai Indeks Layanan Keuangan Haji pada sebaran 13 (tiga belas) Embarkasi cukup menarik untuk ditelaah, karena 3 (Tiga) Embarkasi dengan skor tertinggi justru tidak terkonsentrasi pada satu pulau, melainkan satu dan lainnya terpisah dan tersebar dengan jarak yang cukup jauh. Skor tertinggi diperoleh pada Embarkasi Padang dengan Skor 80, disusul Embarkasi Jakarta (Bekasi) dengan skor 79,48 dan Embarkasi Balikpapan dengan skor 79,32. Sedangkan skor terendah adalah Banjarmasin (70,94) dengan selisih 9,6 poin. Semua skor Indeks Layanan berdasarkan Embarkasi masuk dalam kategori baik.

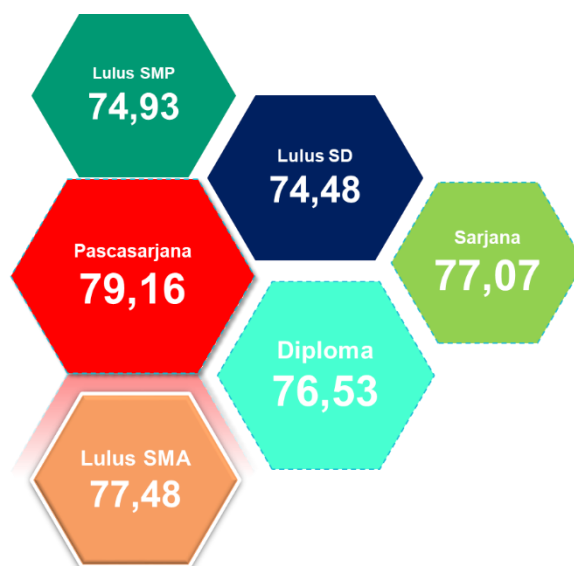


Gambar 4.4. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Embarkasi.

4.2.3. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Latar belakang pendidikan merupakan salah satu faktor dalam analisis demografis. Pendidikan sering dikaitkan dengan pengetahuan, sehingga faktor ini dianggap sebagai faktor utama dalam melihat respon yang terkait dengan sudut pandang. Pendidikan dianggap sebagai bagian dari pola berpikir yang terbuka terhadap perubahan dan erat dengan karakter. Survei Layanan Keuangan Haji melihat korelasi bagaimana tingkat pendidikan sebagai salah satu faktor pembeda dalam merespon layanan. Hal dimungkinkan terdapat keterkaitannya dengan literasi keuangan pada jenjang pendidikan.

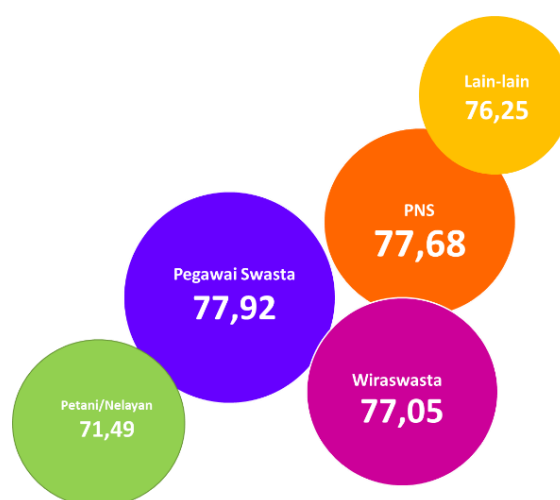
Pada Indeks Layanan Keuangan Haji, tingkat pendidikan dibedakan kedalam beberapa kelompok yaitu, Lulus SD/Sederajat, Lulus SMP/Sederajat, Lulus SMA/Sederajat, Diploma, Sarjana dan Pascasarjana. 6 (enam) kelompok pendidikan ini kemudian diperoleh hasil bahwa Lulus SD/Sederajat dan Lulus SMP/Sederajat menanggapi layanan keuangan dengan skor lebih rendah dibandingkan dengan yang lainnya, yaitu 74,93 untuk Lulus SD/Sederajat dan 74,48 untuk Lulus SMP/Sederajat. Skor tertinggi diberikan Lulusan Pascasarjana yang dimungkinkan memiliki literasi keuangan lebih baik yang memberikan respon dengan skor 79,16.



Gambar 4.5. Indeks Layanan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4.2.4. Indeks Layanan Keuangan Haji Berdasarkan Pekerjaan/Profesi

Survei Penelitian Indeks Layanan Keuangan Haji juga memperhatikan aspek variabel Pekerjaan/ profesi dengan pertimbangan setiap profesi memiliki karakteristik masing-masing terkait dengan pola berpikir dan tindakannya. Profesi dipandang sebagai salah satu aspek yang erat kaitannya dengan kebiasaan sehari-hari yang bersentuhan dengan dinamika perubahan dan informasi. Aspek Profesi terbagi dalam beberapa profesi: PNS, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Petani/Nelayan dan Profesi Lainnya.



Gambar 4.6. Indeks Layanan Berdasarkan Pekerjaan/Profesi

Berdasarkan analisis, diperoleh Indeks Layanan tertinggi diperoleh pada respon Pegawai Swasta dengan skor 77,92 dan disusul dengan PNS yang merespon Layanan dengan memberi skor 77,68 dan selisih keduanya hanya terpaut 0,24 poin. Skor Indeks terendah diberikan oleh Petani/Nelayan yang merespon aspek layanan dengan memberi skor 71,49. Secara umum, semua profesi tidak terpaut jauh dan termasuk dalam tingkat skor Indeks yang sama dengan kategori Baik.

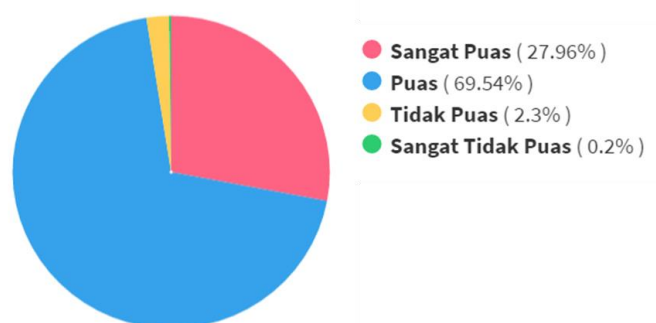
4.3. Rincian Indeks Layanan Keuangan Haji

Penting untuk melihat konstruksi Indeks Layanan menggunakan skor masing-masing unsur. Hal ini diperlukan untuk melihat respon dan persepsi yang telah terbangun pada pelanggan jasa keuangan ibadah haji. Setiap unsur memiliki bobot tertentu yang disesuaikan dengan urgensi layanan pada tingkat konsumen, sehingga diharapkan Survei kepuasan terhadap layanan dapat tersusun secara sistematis.

Indeks Layanan bertujuan untuk melihat secara menyeluruh unsur kunci yang berada dalam layanan yang ditawarkan, sehingga diperoleh pendekatan dengan tingkat pertimbangan kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

4.3.1. Aspek Informasi Pembayaran Setoran Biaya Haji

Pada unsur layanan 1, pertanyaan yang disusun bertujuan untuk menggali persepsi pelanggan dalam membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (sebelumnya dikenal dengan ONH) terhadap petugas bank dalam menginformasikan cara pembayaran setoran biaya haji. Skor ini diberikan bobot 7.



Gambar 4.7. Aspek Layanan Informasi Mekanisme Pembayaran

Respon calon jamaah haji terhadap layanan petugas bank dalam menginformasikan cara pembayaran biaya haji direspon dengan persepsi sangat positif dengan skor 97,5% (jika digabung antara skor 3 dan 4 yang menyatakan puas dan sangat puas), hanya 2,5% responden yang masih belum puas. Nilai rata-rata nasional tingkat kepuasan responden atas layanan petugas bank dalam menginformasikan cara pembayaran setoran biaya haji sebesar 81,31 point, yang secara keseluruhan masuk kriteria indeks Sangat Baik.

Tabel 4.2. Aspek Layanan Informasi Mekanisme Pembayaran

Descriptive Statistics					
Mean_Q1	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mean_Q1	998	25,00	100,00	81,3126	12,42754

Berdasarkan Unsur Layanan petugas bank dalam menginformasikan cara pembayaran biaya haji, tampak bahwa masing-masing embarkasi memberikan respon yang berbeda antara satu dan lainnya yang terkait dengan kemudahan serta sarana dan prasarana yang dapat disediakan.



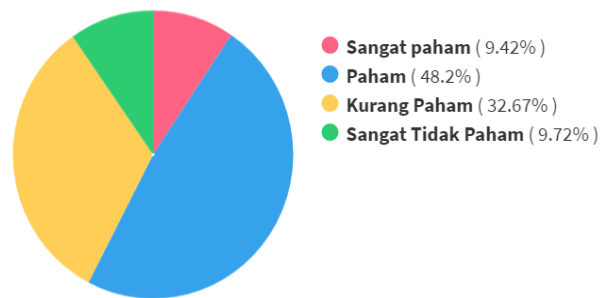
Tabel 4.7. Skor Aspek Layanan Informasi berdasarkan Embarkasi

Embarkasi Padang memberikan respon tertinggi dengan skor 84,26, dan memiliki tren yang sama dengan Indeks Layanan Total, sedangkan Embarkasi Medan memberi respon dengan skor 78,5 atau paling rendah dibandingkan dengan embarkasi lainnya.

Embarkasi Banjarmasin memberi respon cukup signifikan yaitu 79,37 atau berbeda 8,43 poin jika dibandingkan dengan Indeks Total yang memberikan respon dengan skor Indeks 70,94. Namun jika dibandingkan dengan skor terendah, skor yang diperoleh tidak berbeda sekali karena hanya berbeda 0,87 poin.

4.3.2. Aspek Penjelasan Akad Kuasa/Wakalah

Akad wakalah merupakan pelimpahan kuasa oleh seseorang sebagai pihak pertama kepada pihak kedua yang dalam hal ini adalah BPKH yang diwakili oleh mitra perbankan. Akad wakalah ini diatur melalui Undang Undang No. 34 Tahun 2014, dan secara spesifik dilaksanakan dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2018. Berdasarkan hal ini diperoleh asumsi bahwa Responden dengan waktu tunggu >5 tahun tidak telah terbiasa dengan peraturan yang sebelumnya .



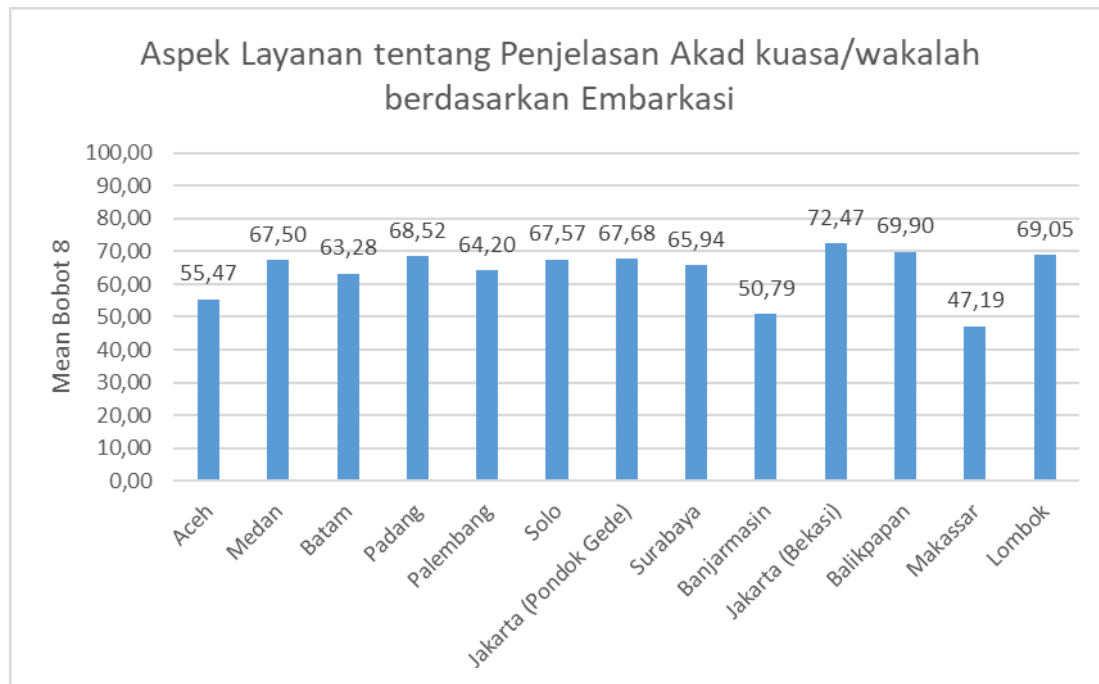
Gambar 4.9. Aspek Penjelasan Akad Kuasa/Wakalah

Pada prosedur layanan keuangan, pemahaman adanya akad kuasa/wakalah saat pembukaan rekening biaya haji masih kurang dipahami, hanya 57,62% responden yang paham, sedangkan sisanya masih belum paham. Hampir setengah dari responden belum memahami penjelasan Akad Wakalah merupakan sesuatu perlu diberikan perhatian lebih.

Tabel 4.8. Aspek Layanan Penjelasan Akad Kuasa/Wakalah

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mean_Q2	998	25,00	100,00	64,3287	19,81231

Perlu penjelasan oleh petugas bank atas adanya akad wakalah ini karena aspek ini cukup penting dan pada tahun 2018 menjadi isu yang cukup hangat yang terangkat di media massa. Aspek layanan tentang Penjelasan Akad kuasa/wakalah diberikan bobot 8.

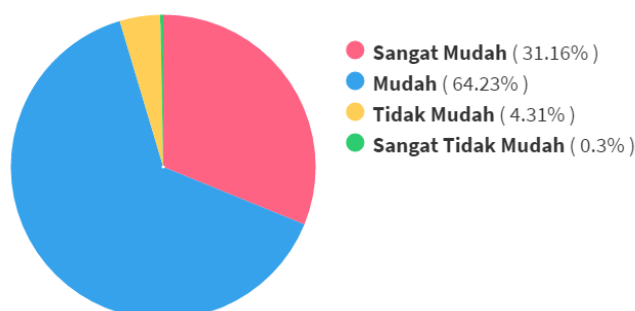


Gambar 4.1. Skor Aspek Penjelasan Akad kuasa/wakalah berdasarkan Embarkasi

Secara keseluruhan diperoleh rata-rata indeks pada aspek ini sebesar 64,32 point dengan kriteria Indeks masih dalam kategori Baik, karena masih $>62,5$ dan masuk dalam batas bawah. Sedangkan Embarkasi yang merespon skor terendah adalah Makassar dengan skor 47,19 dan Banjarmasin dengan skor 50,79 atau memiliki trend yang serupa jika mengacu pada Indeks layanan secara keseluruhan.

4.3.3. Aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran BPIH.

Aspek kemudahan pengurusan merupakan hasil dari persepsi responden yang menganggap pengurusan biaya haji mudah dan terlayani dengan baik. Respon yang diperoleh memiliki bobot 7 dengan pertimbangan aspek pengurusan terkait dengan pembiayaan setoran sudah selazimnya diberikan keleluasaan dan kemudahan dalam pengurusan, karena menyangkut layanan yang diberikan mitra perbankan.



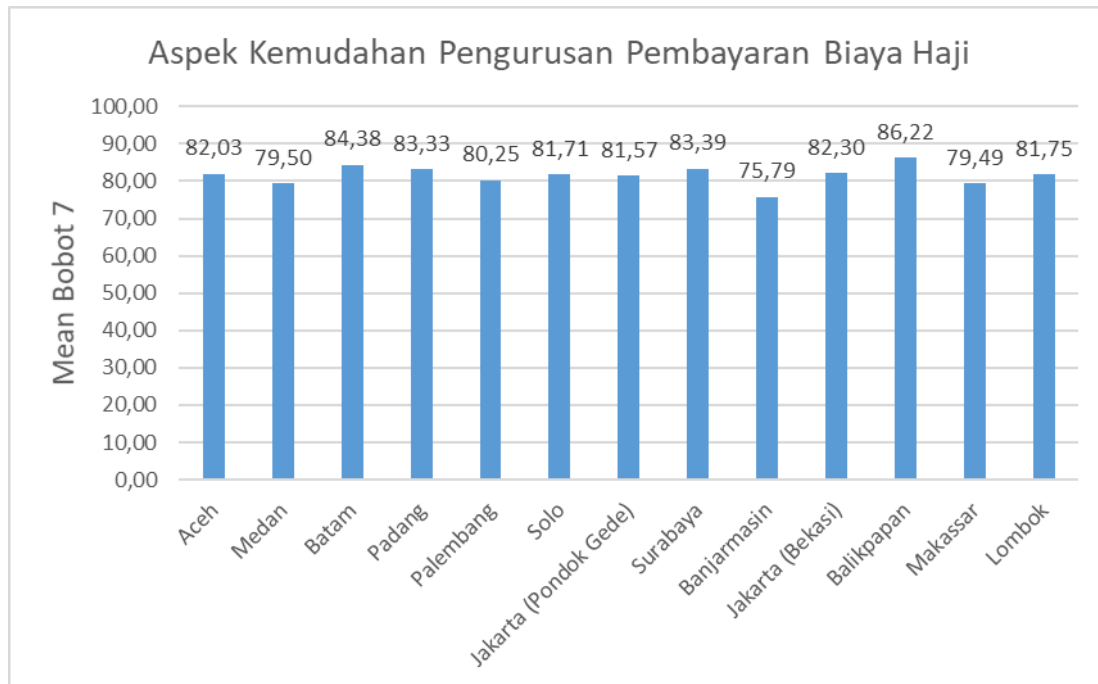
Gambar 4.2. Aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran Biaya Haji.

Tingkat kemudahan pengurusan pembayaran biaya haji yang diselenggarakan oleh mitra perbankan memperoleh respon sangat positif dari responden, terlihat dengan perolehan yang menyatakan kepuasan mencapai 95,39% (poin 3 dan 4), walaupun masih terdapat 4,6% responden yang merasa sangat tidak mudah atau menyatakan sulit dalam menyatakan responnya pada pengurusan pembayaran biaya haji yang perlu mendapat perhatian.

Tabel 4.4. Aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran Biaya Haji.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mean_Q3	998	25,00	100,00	81,5631	13,64993

Dari seluruh embarkasi diperoleh rata-rata indeks pada aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran Biaya Haji sebesar 81,56 point dengan kriteria Indeks cukup dan mendekati kriteria sangat baik (hanya selisih 1 poin). Kemudahan Pengurusan Biaya Haji patut mendapat Apresiasi terutama kaitannya dengan mitra perbankan yang bekerjasama dengan BPKH dalam Pelayanan Pengurusan Biaya Haji.



Gambar 4.3. Skor Aspek Kemudahan Pengurusan Pembayaran Berdasarkan Embarkasi

Layanan pengurusan BPIH berdasarkan Embarkasi diperoleh skor yang cukup berlainan antar embarkasi. Embarkasi Banjarmasin menjadi Embarkasi yang memperoleh Skor terendah dibandingkan dengan embarkasi lain dengan skor 75,79 dan masuk dalam kategori baik. Skor tertinggi diperoleh Embarkasi Balikpapan dengan Skor 86,22 atau terpaut 10,43 poin dengan kategori sangat baik.

4.3.4. Aspek Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran BPIH

Kepuasan menjadi kata kunci dalam aspek pelayanan, karena kepuasan menjadi tolok ukur sebuah layanan dapat diterima dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Respon kepuasan tentu tidak berdiri sendiri karena dipengaruhi berbagai macam faktor yang berkaitan dan terbangun melalui proses yang berkesinambungan. Kepuasan juga berarti kesenangan dan kelegaan yang dihubungkan dengan kualitas layanan itu sendiri. Aspek Aspek Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran Biaya Haji diberikan bobot 8.



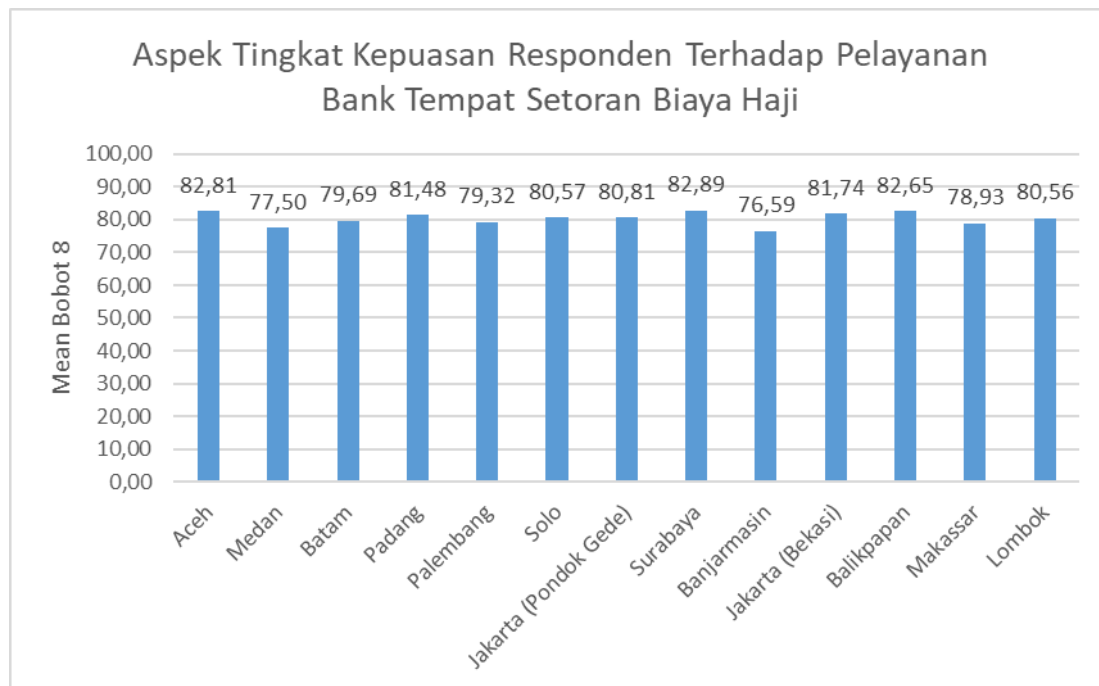
Gambar 4.4. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran Biaya Haji

Pernyataan kepuasan oleh responden diperoleh melalui responden yang menyatakan puas dan sangat puas. Persentase kepuasan responden terhadap pelayanan Bank tempat setoran biaya haji secara umum menyatakan puas/sangat puas (96,37%), namun masih ada sebesar 3,6% responden yang masih belum puas atas layanan perbankan tempat membayar BPIH.

Tabel 4.5. Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran BPIH

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mean_Q4	998	25,00	100,00	80,5611	12,58415

Dari seluruh embarkasi diperoleh rata-rata indeks pada Aspek Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran Biaya Haji sebesar 80,56 point dengan kriteria Indeks Cukup.



Gambar 4.5. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank berdasarkan Embarkasi.

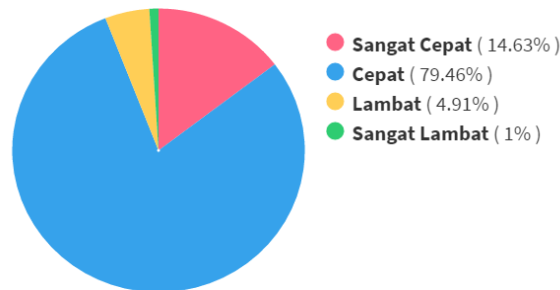
Layan Aspek Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Bank Tempat Setoran Biaya Haji Embarkasi diperoleh skor dengan perbedaan skor yang tidak terlalu signifikan, dengan perbedaan antara Skor Tertinggi yang diperoleh Embarkasi Surabaya dengan skor 82,89 yang berbeda 6,3 poin dengan Embarkasi Banjarmasin yang memberikan skor terendah dengan skor 76.59.

Responden pada Embarkasi yang memberikan skor dengan kategori sangat baik dengan urutan tertinggi adalah Embarkasi Jakarta (Pondok Gede) 82,89, Aceh dengan skor 82,81 dan Balikpapan dengan skor 82,65. Responden Embarkasi lainnya (10 Embarkasi) memberikan tanggapan dengan kriteria Indeks Baik.

4.3.5. Aspek Kecepatan Layanan Petugas Bank terkait Setoran Awal Biaya Haji.

Kecepatan Layanan menjadi salah satu indikator dalam kualitas sebuah layanan, karena pada umumnya telah ditentukan penetapannya oleh penyedia layanan dengan mengacu pada standar waktu tertentu. Namun upaya pemenuhan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan serta ketepatan dalam waktu penyampaian dapat menjadi acuan kecepatan yang dibangun oleh kebutuhan pelanggan itu sendiri. Secara tidak langsung kecepatan dalam Aspek Kecepatan Layanan Petugas Bank terkait Setoran

Awal Biaya Haji merupakan persepsi jamaah haji dalam membangun persepsi tentang seberapa cepat interaksi yang dilakukan hingga jasa yang diinginkan diperoleh.



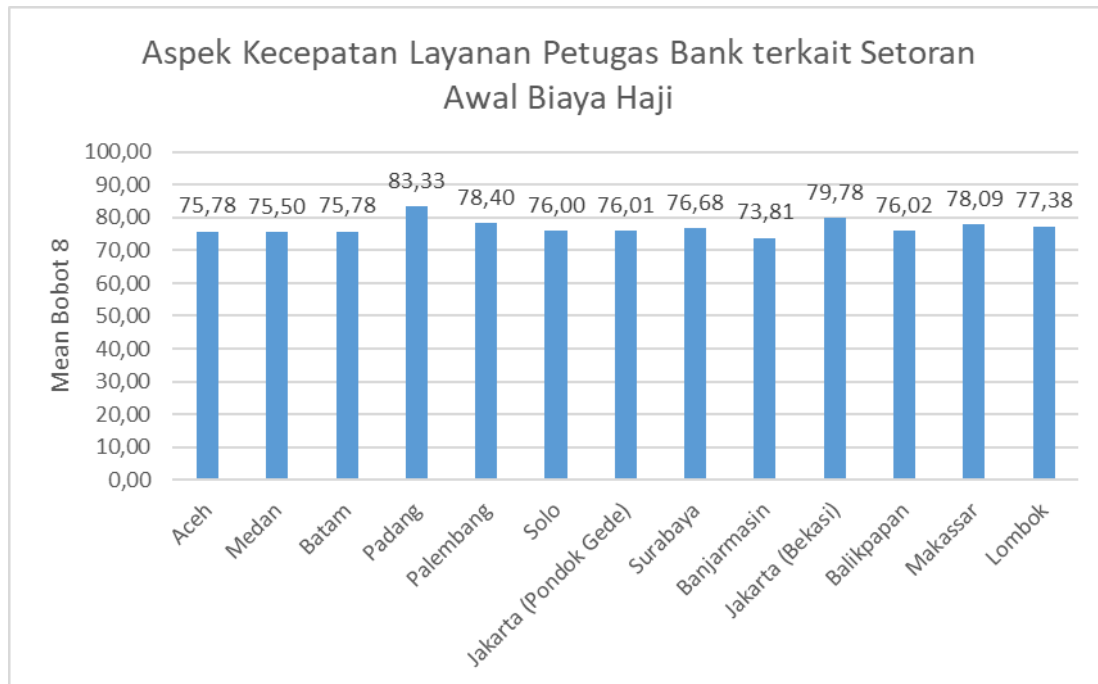
Gambar 4.65. Aspek Kecepatan Layanan Petugas Bank terkait Setoran Awal Biaya Haji

Pada aspek Kecepatan Layanan Petugas Bank Terkait Setoran Awal Biaya Haji, mayoritas responden menilai layanan yang diberikan hingga jasa diperoleh pelanggan dinyatakan cepat/sangat cepat sebesar 94,09%. Namun demikian, masih ada 4,91% responden menyatakan lambat dan 1% menyatakan sangat lambat.

Tabel 4.6. Aspek Kecepatan Layanan Petugas Bank terkait Setoran Awal BPIH

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mean_Q5	998	25,00	100,00	76,9289	11,98302

Kecepatan Layanan terhadap jasa yang diinginkan konsumen menimbulkan kesan dari jamaah haji terhadap layanan yang ditawarkan. Dari seluruh embarkasi diperoleh rata-rata indeks pada aspek ini sebesar 76,93 point dengan kriteria Indeks Baik. Berdasarkan skor yang diberikan responden pada Aspek Kecepatan Layanan Petugas Bank terkait Setoran Awal Biaya Haji, Embarkasi Banjarmasin mendapat skor terendah untuk ke-3 (tiga) kalinya dari 5 Aspek Layanan Keuangan Biaya Haji dengan skor 76,02, sedangkan Embarkasi Padang mendapat perolehan skor tertinggi untuk ke-2 (dua) kalinya dengan skor 83,33 atau satu-satunya Embarkasi yang mendapat kategori sangat baik.



Gambar 4.16. Kecepatan Layanan Petugas Bank berdasarkan Embarkasi

4.4. Informasi Umum Layanan Keuangan Haji

Kepuasan atas layanan merupakan persepsi yang timbul pada pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan. Evaluasi atas persepsi pelanggan merupakan produk purna dengan standar yang didasarkan pada sudut pandang pelanggan.

4.4.1. Penggunaan Bank Syariah

Manifestasi dari sebuah keputusan pelanggan/nasabah dalam mendapatkan jasa timbul seiring dengan pengalaman positif yang konsisten diperoleh oleh pelanggan. Layanan Keuangan Haji juga terkonstruksi dalam kurun waktu tertentu yang terakumulasi selama penyetoran biaya haji, dan dari proses tersebut pengalaman positif menjadi konstruksi keterikatan antara pelanggan dan penyedia jasa. Salah satu prinsip yang melandasi Badan Pengelola Keuangan Haji adalah Prinsip Syariah termasuk didalamnya menggunakan jasa Perbankan Syariah.



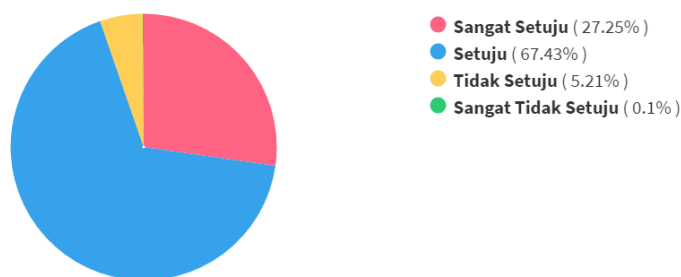
- Bank Syariah/Unit Usaha Syariah (UUS) (77.66%)
- Bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (17.13%)
- Bank Pembangunan Daerah (BPD-UUS) (5.21%)

Gambar 4.17. Pengguna Bank Syariah untuk Membayar BPIH

Berdasarkan Survei yang dilaksanakan Responden yang mengaku memilih pembayaran biaya haji (BPIH/ONH) melalui Bank Syariah (UUS) sebanyak 77,66%, sedangkan sisanya melakukan pembayaran melalui Bank Badan Usaha Milik Negara (17,13%) dan Bank Pembangunan Daerah (5,21%).

4.4.2. Kesiediaan Menggunakan Bank Syariah

Kesetiaan menggunakan produk jasa dapat ditunjukkan dengan perilaku penggunaan yang berulang-ulang sehingga melahirkan sikap atau keputusan untuk menggunakan jasa yang diperoleh. Kesetiaan ini merupakan indikator dari bentuk kepuasan terhadap jasa yang ditawarkan. Perasaan terhadap kenyamanan yang melahirkan kepuasan secara konsisten mempengaruhi kesiediaan untuk terus menggunakan produk jasa itu sendiri. Layanan keuangan pembayaran biaya haji yang sebagian besar disediakan oleh perbankan syariah perlu mendapat apresiasi jika menyatakan kesetujuannya untuk terus menggunakan produk perbankan syariah.



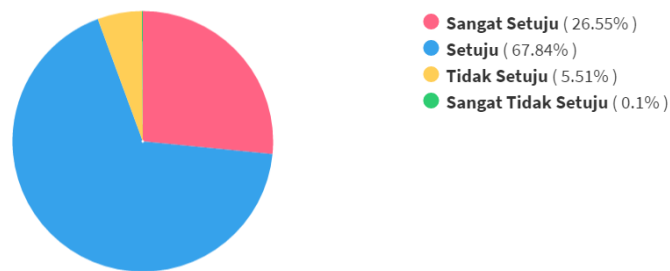
Gambar 4.18. Kesiediaan Terus Menggunakan Bank Syariah

Mayoritas responden (94,68%) menyatakan setuju atau akan terus menggunakan produk perbankan Syariah untuk layanan keuangan setelah menggunakan sebagai tempat membayar BPIH. Jika menilik korelasinya, maka perbankan syariah dapat dikatakan mendapat dukungan dan kemudahan terkait dengan nasabah yang dikelola

oleh BPKH yang turut serta tumbuh seiring sejalan bersamaan dengan pertumbuhan jamaah Haji.

4.4.3. Merekomendasikan Menggunakan Perbankan Syariah

Persepsi pelanggan yang diperoleh dari sebuah produk jasa merupakan bentuk akumulasi positif akan berdampak pada kesediaan untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan. Persepsi positif inilah yang dikemudian hari hadir melalui pengalaman emosional terhadap produk jasa, dan seringkali diwujudkan melalui pengkomunikasian pengalaman seseorang/pelanggan/nasabah terhadap suatu produk. Maka jika menakar kepuasan yang diperoleh pelanggan atas kualitas jasa yang ditawarkan, nasabah Perbankan Syariah dapat dikatakan memiliki probabilitas yang tinggi untuk menularkan pengalamannya kepada pelanggan lainnya.



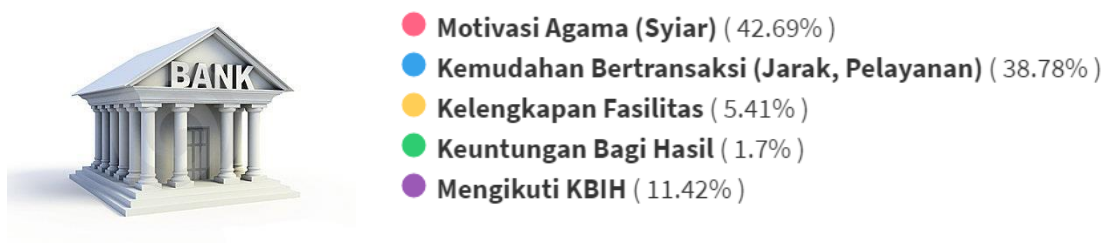
Gambar 4.19. Merekomendasikan Perbankan Syariah Kepada Nasabah Baru

Berdasarkan kepuasan atas pelayanan dari bank syariah, mayoritas responden (sebesar 94,39%) bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah bank Syariah yang digunakan membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sedangkan 5,61% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.4.4. Alasan Memilih Tempat Pembayaran BPIH

Berbagai penelitian yang dilakukan sebelumnya, aktivitas keagamaan memiliki andil besar dalam melandasi preferensi seseorang untuk melaksanakan kegiatan atau aktivitas. Ditinjau dari alasan lain, diluar kepuasan dan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan jasa, diperlukan faktor lain yang berperan dalam mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan menggunakan produk jasa tertentu. Perbankan syariah yang digunakan oleh pelanggan dalam pembayaran biaya setoran BPIH tentu tidak

hanya dipengaruhi oleh *single faktor* berupa tingkat kepuasan, namun juga perlu untuk melihat kemungkinan alasan lainnya.



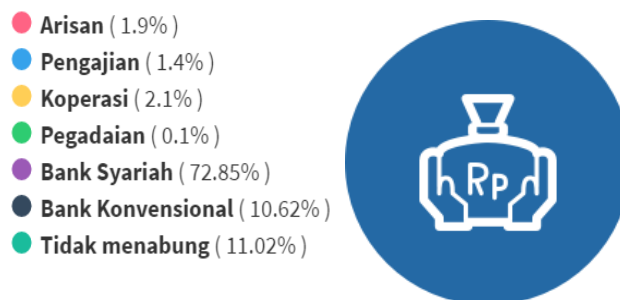
Gambar 4.20. Alasan Memilih Tempat Pembayaran Biaya Haji.

Alasan utama responden memilih tempat pembayaran biaya haji adalah ekspresi keagamaan yang dilandasi oleh motivasi agama/syiar dengan persentase sebesar 44,36%. Disisi lain alasan kemudahan bertransaksi (sebesar 38,78%) juga mendapat porsi yang cukup banyak, dan sebagian karena mengikuti KBIH (11,42%). Motivasi agama dalam hal ini menempati urutan pertama, yang jika menunjuk korelasi loyalitas dan kepuasan atas layanan, dapat dikatakan motivasi agama belum mencapai 50%.

Berdasarkan data yang diperoleh, pada tanggapan responden terhadap layanan jasa keuangan pembayaran biaya haji memunculkan asumsi bahwa motivasi agama/syiar yang dilandasi dengan kemudahan transaksi, kelengkapan fasilitas, adanya asas syariah dan konstruksi yang mendukung lainnya sangat berpotensi untuk dikerjakan oleh perbankan syariah secara optimal untuk mendapatkan pelanggan secara maksimal.

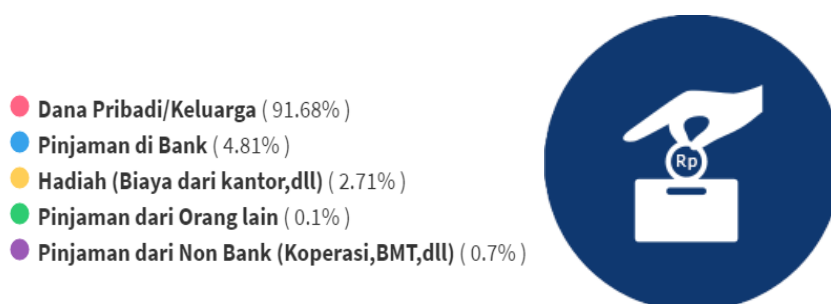
4.4.5. Tabungan untuk Setoran BPIH

Waktu tunggu pemberangkatan haji setelah pelunasan di Indonesia mencapai 37 tahun (Kab. Maros, Kab. Bone dan Kota Ujung Pandang) diprediksi hingga tahun 2052 antrian sudah menunggu untuk diberangkatkan. Menilik jamaah haji pada tahun 2019 yang mayoritas pembayaran setoran awal hingga waktu tunggu pemberangkatan hanya 5-10 maka menarik untuk melihat kemungkinan lain berupa layanan keuangan yang digunakan untuk menabung biaya haji.



Gambar 4.7. Tempat Menabung Biaya Haji

Berdasarkan data di atas, mayoritas calon jamaah haji (89%) menabung untuk biaya haji. Mayoritas menabung di bank syariah (72,85%) dan sebagian kecil (10,62%) menabung di bank konvensional, namun demikian masih terdapat potensi khususnya nasabah yang tidak menabung mencapai 11,02%. Sumber dana haji mayoritas berasal dari dana pribadi (91,68%), dan ada sebanyak 4,81% dari kredit di bank.



Gambar 4.8. Sumber Utama Biaya Haji.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Indeks Layanan Keuangan Haji Tahun 2019 yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan atas layanan keuangan haji yang dilakukan oleh bank mitra BPKH pada survei 2019 ini diperoleh sebesar 76,7 point yang termasuk dalam kategori Baik. Mayoritas responden menilai positif atas layanan keuangan haji yang diberikan oleh perbankan mitra BPKH dalam rangka pembayaran biaya haji dalam berbagai aspek.
2. Layanan petugas bank dalam menginformasikan cara pembayaran BPIH direspon sangat positif (97,5% menyatakan puas). Demikian halnya tingkat kemudahan pengurusan pembayaran BPIH (95,39% puas), tingkat kepuasan pelayanan Bank (96,37% puas) dan tingkat kecepatan layanan (94,09% puas). Pada empat aspek tersebut nilai rata-rata indeks masuk kriteria Baik. Sementara itu, pemahaman adanya akad kuasa/wakalah saat pembukaan rekening biaya haji masih kurang dipahami (hanya 57,62% yang paham). Nilai rata-rata aspek ini 64,32 point masuk kriteria Kurang Baik.

5.2. Rekomendasi

1. Meskipun secara umum tingkat kepuasan atas layanan keuangan haji cukup baik, namun angka Indeks berada pada angka yang dekat garis batas kriteria, sehingga masih perlu upaya peningkatan layanan pada semua aspek, khususnya pada penjelasan akad wakalah.
2. Terhadap nasabah, perlu juga diberikan informasi tentang hak membatalkan haji setelah setoran awal. Demikian halnya informasi keseluruhan biaya haji per jamaah perlu disosialisasi lebih luas pada calon jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

Booklet OJK 2014

- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari & Martini. 2006. Instrumen Penelitian Bidang Sosial. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nugroho, Agung. 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS, Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Research Center's Forum on Religion & Publik Life the Future of the Global Muslim Population, January 2011 (diakses 09 Spetember 2019)
- Saeed, Abdullah. 2008. Bank Islam dan Bunga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. FISIP UNPAD
- Saidi, Zaim. 2010. Tidak Syar'inya Bank Syariah Di Indonesia Dan Jalan Keluar Menuju Muamalat. Delokomotif, Yogyakarta.
- Schiffman, L. G & Kanuk L.L. 2007. Consumer Behavior. Ninth Edition. Pearson Education, New Jersey.
- Sedarmayanti. 1999. Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual. Mandar Maju, Bandung
- Setiadi. 2003. Perilaku-perilaku Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Prenada Media, Jakarta.
- Sinambela, Lijan P. 2007. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri & Sofian, Effendi. 1989. Metode Penelitian Survei. LP3ES, Jakarta.
- Sutopo & Sugiyanti. 1998. Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta:
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Andi Offset, Yogyakarta.

- Sutarto, 1988. Dasar-Dasar Organisasi. Cetakan Ke-18, Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Winarsih, Atik S & Ratminto, 2005. Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian, Effendi. 1989. Metode Penelitian Survei. LP3ES, Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. PT Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta.
- Sudjana. 2006. Metode Statistik. Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Umar, Husein, 2002. Metodologi Penelitian, Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

LAMPIRAN

A. Data Deskriptif Frekuensi

Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	630	63,1	63,1	63,1
	Perempuan	368	36,9	36,9	100,0
	Total	998	100,0	100,0	

Kelompok Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30	46	4,6	4,6	4,6
	30-55	632	63,3	63,3	67,9
	55>	320	32,1	32,1	100,0
	Total	998	100,0	100,0	

Latar Belakang Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lulus SD/Sederajat	148	14,8	14,8	14,8
	Lulus SMP/Sederajat	121	12,1	12,1	27,0
	Lulus SMA/Sederajat	286	28,7	28,7	55,6
	Diploma	52	5,2	5,2	60,8
	Sarjana	302	30,3	30,3	91,1
	Pascasarjana	89	8,9	8,9	100,0
	Total	998	100,0	100,0	

Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	275	27,6	27,6	27,6
	Pegawai Swasta	117	11,7	11,7	39,3
	Wiraswasta	323	32,4	32,4	71,6
	Petani/Nelayan	83	8,3	8,3	80,0
	Lain-lain	200	20,0	20,0	100,0
	Total	998	100,0	100,0	

B Uji Statistik

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,538E-13	,000		133,330	,000
	Index Layanan 1	-3,319E-14	,000	-,314	-66,311	,000
	Index Layanan 2	-4,222E-14	,000	-,637	-145,570	,000
	Index Layanan 3	8,450E-14	,000	,878	169,561	,000
	Index Layanan 4	8,865E-15	,000	,085	15,451	,000
	Index Layanan 5	2,444E-14	,000	,223	49,175	,000

a. Dependent Variable: ABS

Uji Linearitas

Case Processing Summary

	Included		Cases Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Index Layanan * Index Layanan 1	998	100,0%	0	0,0%	998	100,0%
Index Layanan * Index Layanan 2	998	100,0%	0	0,0%	998	100,0%
Index Layanan * Index Layanan 3	998	100,0%	0	0,0%	998	100,0%
Index Layanan * Index Layanan 4	998	100,0%	0	0,0%	998	100,0%
Index Layanan * Index Layanan 5	998	100,0%	0	0,0%	998	100,0%

Indeks Layanan 1

Report

Index Layanan			
Index Layanan 1	Mean	N	Std. Deviation
1,00	78,6184	2	10,69964
2,00	58,2666	23	9,84812
3,00	73,6112	694	6,57603
4,00	85,8965	279	8,76913
Total	76,7021	998	9,58697

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Index Layanan * Index Layanan 1	Between Groups	(Combined)	38040,450	3	12680,150	235,177	,000
		Linearity	36083,875	1	36083,875	669,244	,000
		Deviation from Linearity	1956,574	2	978,287	18,144	,000
	Within Groups		53593,863	994	53,917		
	Total		91634,313	997			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Index Layanan * Index Layanan 1	,628	,394	,644	,415

Indeks Layanan 2**Report**

Index Layanan

Index Layanan 2	Mean	N	Std. Deviation
1,00	65,9997	97	8,12581
2,00	71,5874	326	6,19697
3,00	79,2825	481	6,63655
4,00	92,2802	94	8,04607
Total	76,7021	998	9,58697

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Index Layanan * Index Layanan 2	Between Groups	(Combined)	45652,994	3	15217,665	328,967	,000
		Linearity	43316,545	1	43316,545	936,394	,000
		Deviation from Linearity	2336,450	2	1168,225	25,254	,000
	Within Groups		45981,318	994	46,259		
	Total		91634,313	997			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Index Layanan * Index Layanan 2	,688	,473	,706	,498

Indeks Layanan 3**Report**

Index Layanan

Index Layanan 3	Mean	N	Std. Deviation
1,00	60,0877	3	13,55221
2,00	60,8629	43	8,48291
3,00	73,3517	641	5,84369
4,00	85,9579	311	8,21780
Total	76,7021	998	9,58697

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Index Layanan * Index Layanan 3	Between Groups	(Combined)	45454,505	3	15151,502	326,129	,000
		Linearity	45053,038	1	45053,038	969,747	,000
		Deviation from Linearity	401,466	2	200,733	4,321	,014
	Within Groups		46179,808	994	46,459		
	Total		91634,313	997			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Index Layanan * Index Layanan 3	,701	,492	,704	,496

Indeks Layanan 4**Report**

Index Layanan

Index Layanan 4	Mean	N	Std. Deviation
1,00	59,2105	2	20,46888
2,00	58,9396	34	8,94191
3,00	73,4152	702	5,57886
4,00	88,0339	260	7,46920
Total	76,7021	998	9,58697

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Index Layanan * Index Layanan 4	Between Groups	(Combined)	52309,665	3	17436,555	440,740	,000
		Linearity	51879,192	1	51879,192	1311,338	,000
		Deviation from Linearity	430,473	2	215,237	5,440	,004
	Within Groups		39324,648	994	39,562		
	Total		91634,313	997			

Indeks Layanan 5**Report**

Index Layanan

Index Layanan 5	Mean	N	Std. Deviation
1,00	62,3026	10	14,66202
2,00	65,4807	49	9,08246
3,00	75,1385	793	6,99570
4,00	89,9468	146	8,78310
Total	76,7021	998	9,58697

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Index Layanan * Index Layanan 5	Between Groups	(Combined)	35793,929	3	11931,310	212,386	,000
		Linearity	33535,467	1	33535,467	596,956	,000
		Deviation from Linearity	2258,462	2	1129,231	20,101	,000
	Within Groups		55840,383	994	56,177		
	Total		91634,313	997			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Index Layanan * Index Layanan 5	,605	,366	,625	,391

Uji Regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Index Layanan	76,7021	9,58697	998
Index Layanan 1	3,2525	,49710	998
Index Layanan 2	2,5731	,79249	998
Index Layanan 3	3,2625	,54600	998
Index Layanan 4	3,2224	,50337	998
Index Layanan 5	3,0772	,47932	998

Correlations

		Index Layanan	Index Layanan 1	Index Layanan 2	Index Layanan 3	Index Layanan 4	Index Layanan 5
Pearson Correlation	Index Layanan	1,000	,628	,688	,701	,752	,605
	Index Layanan 1	,628	1,000	,210	,354	,453	,301
	Index Layanan 2	,688	,210	1,000	,266	,276	,214
	Index Layanan 3	,701	,354	,266	1,000	,583	,294
	Index Layanan 4	,752	,453	,276	,583	1,000	,361
	Index Layanan 5	,605	,301	,214	,294	,361	1,000
Sig. (1-tailed)	Index Layanan	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Index Layanan 1	,000	.	,000	,000	,000	,000
	Index Layanan 2	,000	,000	.	,000	,000	,000
	Index Layanan 3	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Index Layanan 4	,000	,000	,000	,000	.	,000
	Index Layanan 5	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Index Layanan	998	998	998	998	998	998
	Index Layanan 1	998	998	998	998	998	998
	Index Layanan 2	998	998	998	998	998	998
	Index Layanan 3	998	998	998	998	998	998
	Index Layanan 4	998	998	998	998	998	998
	Index Layanan 5	998	998	998	998	998	998

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Index Layanan 5, Index Layanan 2, Index Layanan 1, Index Layanan 3, Index Layanan 4 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Index Layanan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	1,000 ^a	1,000	1,000	,00000	1,000	7,770E+16	5	992	,000

a. Predictors: (Constant), Index Layanan 5, Index Layanan 2, Index Layanan 1, Index Layanan 3, Index Layanan 4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91634,313	5	18326,863	7,707E+16	,000 ^b
	Residual	,000	992	,000		
	Total	91634,313	997			

a. Dependent Variable: Index Layanan

b. Predictors: (Constant), Index Layanan 5, Index Layanan 2, Index Layanan 1, Index Layanan 3, Index Layanan 4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,990E-13	,000		,000	1,000
	Index Layanan 1	4,605	,000	,239	129277612,6	,000
	Index Layanan 2	5,263	,000	,435	254953399,2	,000
	Index Layanan 3	4,605	,000	,262	129840370,9	,000
	Index Layanan 4	5,263	,000	,276	128888967,8	,000
	Index Layanan 5	5,263	,000	,263	148796891,9	,000

a. Dependent Variable: Index Layanan

C. Transformasi Data**Uji Autokorelasi****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,992 ^a	,984	,984	,01601	1,941

a. Predictors: (Constant), LNX5, LNX2, LNX1, LNX3, LNX4

b. Dependent Variable: LNY

Uji Heterokedastisitas**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,040	,004		10,950	,000
	LNX1	-,006	,003	-,076	-2,251	,025
	LNX2	-,006	,001	-,165	-5,248	,000
	LNX3	-,006	,003	-,085	-2,290	,022
	LNX4	-,003	,003	-,038	-,965	,335
	LNX5	-,007	,002	-,101	-3,131	,002

a. Dependent Variable: ABSLN

D. INDEKS LAYANAN**Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Statistic	Std. Error
Laki-laki	Mean	77.0781	.37585
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.3400
		Upper Bound	77.8162
	5% Trimmed Mean	76.9180	
	Median	75.0000	
	Variance	88.996	
	Std. Deviation	9.43375	
	Minimum	39.47	
	Maximum	100.00	
	Range	60.53	
	Interquartile Range	14.47	
	Skewness	.267	.097
	Kurtosis	.847	.194
Perempuan	Mean	76.0584	.51208
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	75.0514
		Upper Bound	77.0653
	5% Trimmed Mean	75.8351	
	Median	75.0000	
	Variance	96.497	
	Std. Deviation	9.82330	
	Minimum	44.08	
	Maximum	100.00	
	Range	55.92	
	Interquartile Range	10.36	
	Skewness	.404	.127
	Kurtosis	.475	.254

Berdasarkan Kelompok Usia

		Statistic	Std. Error
<30	Mean	74.8999	1.47450
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	71.9301
		Upper Bound	77.8697
	5% Trimmed Mean	74.9603	
	Median	75.0000	
	Variance	100.011	
	Std. Deviation	10.00055	
	Minimum	39.47	
	Maximum	100.00	
	Range	60.53	
	Interquartile Range	9.87	
	Skewness	-.237	.350
	Kurtosis	3.218	.688
30-55	Mean	77.1454	.36336
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.4319
		Upper Bound	77.8590
	5% Trimmed Mean	76.9670	
	Median	75.0000	
	Variance	83.444	
	Std. Deviation	9.13477	
	Minimum	44.08	
	Maximum	100.00	
	Range	55.92	

55>	Interquartile Range		14.47	
	Skewness		.311	.097
	Kurtosis		.555	.194
	Mean		76.0855	.57785
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	74.9487	
		Upper Bound	77.2224	
	5% Trimmed Mean		75.8795	
	Median		75.0000	
	Variance		106.851	
	Std. Deviation		10.33686	
	Minimum		44.74	
	Maximum		100.00	
	Range		55.26	
	Interquartile Range		10.53	
	Skewness		.439	.136
	Kurtosis		.485	.272

Berdasarkan Asal Embarkasi

Asal Embarkasi	Statistic		Std. Error
Aceh	Mean		75.4317
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	72.2241
		Upper Bound	78.6394
	5% Trimmed Mean		75.4706
	Median		74.6711
	Variance		79.154
	Std. Deviation		8.89687
	Minimum		50.00
	Maximum		94.74
	Range		44.74
	Interquartile Range		9.70
	Skewness		.120
	Kurtosis		1.819
			.414
Medan	Mean		75.5263
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	73.6520
		Upper Bound	77.4006
	5% Trimmed Mean		75.1096
	Median		75.0000
	Variance		43.495
	Std. Deviation		6.59504
	Minimum		64.47
	Maximum		100.00
	Range		35.53
	Interquartile Range		6.41
	Skewness		1.313
	Kurtosis		3.094
			.662
Batam	Mean		76.2747
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	73.3318
		Upper Bound	79.2175
	5% Trimmed Mean		76.4529
	Median		74.6711
	Variance		66.625
	Std. Deviation		8.16244
	Minimum		59.21
	Maximum		90.13
	Range		30.92
	Interquartile Range		14.97
	Skewness		-0.063
	Kurtosis		-4.52
			.809
Padang	Mean		79.9951
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.1483

	Mean	Upper Bound	83.8420	
	5% Trimmed Mean		80.3146	
	Median		79.6053	
	Variance		94.564	
	Std. Deviation		9.72442	
	Minimum		55.26	
	Maximum		95.39	
	Range		40.13	
	Interquartile Range		14.47	
	Skewness		-.181	.448
	Kurtosis		.141	.872
Palembang	Mean		76.0559	1.12248
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	73.8221	
		Upper Bound	78.2897	
	5% Trimmed Mean		76.1669	
	Median		75.0000	
	Variance		102.057	
	Std. Deviation		10.10232	
	Minimum		50.00	
	Maximum		100.00	
	Range		50.00	
	Interquartile Range		10.53	
	Skewness		.123	.267
	Kurtosis		.387	.529
Solo	Mean		77.3722	.69427
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.0019	
		Upper Bound	78.7424	
	5% Trimmed Mean		77.1032	
	Median		75.0000	
	Variance		84.351	
	Std. Deviation		9.18426	
	Minimum		44.74	
	Maximum		100.00	
	Range		55.26	
	Interquartile Range		14.47	
	Skewness		.396	.184
	Kurtosis		.898	.365
Jakarta (Pondok Gede)	Mean		77.3591	.80926
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	75.7532	
		Upper Bound	78.9651	
	5% Trimmed Mean		76.7511	
	Median		75.0000	
	Variance		64.836	
	Std. Deviation		8.05205	
	Minimum		64.47	
	Maximum		100.00	
	Range		35.53	
	Interquartile Range		10.53	
	Skewness		1.096	.243
	Kurtosis		.994	.481
Surabaya	Mean		78.1658	.85816
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.4700	
		Upper Bound	79.8617	
	5% Trimmed Mean		78.1550	
	Median		75.0000	
	Variance		109.729	
	Std. Deviation		10.47517	
	Minimum		39.47	
	Maximum		100.00	
	Range		60.53	
	Interquartile Range		15.13	
	Skewness		-.075	.199
	Kurtosis		.850	.395

Banjarmasin	Mean		70.9378	.95015
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	69.0384	
		Upper Bound	72.8371	
	5% Trimmed Mean		70.9778	
	Median		69.7368	
	Variance		56.875	
	Std. Deviation		7.54157	
	Minimum		44.08	
	Maximum		90.13	
	Range		46.05	
	Interquartile Range		5.92	
	Skewness		-.259	.302
	Kurtosis		2.414	.595
Jakarta (Bekasi)	Mean		79.4796	1.10912
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	77.2754	
		Upper Bound	81.6837	
	5% Trimmed Mean		79.3244	
	Median		75.0000	
	Variance		109.484	
	Std. Deviation		10.46346	
	Minimum		49.34	
	Maximum		100.00	
	Range		50.66	
	Interquartile Range		17.11	
	Skewness		.420	.255
	Kurtosis		-.041	.506
Balikpapan	Mean		79.3233	1.45525
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.3973	
		Upper Bound	82.2493	
	5% Trimmed Mean		79.2166	
	Median		78.9474	
	Variance		103.770	
	Std. Deviation		10.18675	
	Minimum		54.61	
	Maximum		100.00	
	Range		45.39	
	Interquartile Range		15.13	
	Skewness		.255	.340
	Kurtosis		-.202	.668
Makassar	Mean		72.1762	1.08644
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	70.0172	
		Upper Bound	74.3353	
	5% Trimmed Mean		71.9306	
	Median		69.7368	
	Variance		105.051	
	Std. Deviation		10.24942	
	Minimum		44.74	
	Maximum		100.00	
	Range		55.26	
	Interquartile Range		10.53	
	Skewness		.552	.255
	Kurtosis		.720	.506
Lombok	Mean		77.7569	.98635
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	75.7852	
		Upper Bound	79.7286	
	5% Trimmed Mean		77.3525	
	Median		75.0000	
	Variance		61.292	
	Std. Deviation		7.82890	
	Minimum		64.47	
	Maximum		100.00	
	Range		35.53	

Interquartile Range	5.92	
Skewness	.882	.302
Kurtosis	.787	.595

Berdasarkan Pendidikan

Latar Belakang Pendidikan			Statistic	Std. Error
Lulus SD/Sederajat	Mean		74.4844	.85681
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	72.7911	
		Upper Bound	76.1776	
	5% Trimmed Mean		74.3144	
	Median		74.3421	
	Variance		108.651	
	Std. Deviation		10.42359	
	Minimum		44.08	
	Maximum		100.00	
	Range		55.92	
	Interquartile Range		9.87	
	Skewness		.485	.199
	Kurtosis		.686	.396
Lulus SMP/Sederajat	Mean		74.9348	.75563
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	73.4386	
		Upper Bound	76.4309	
	5% Trimmed Mean		74.9861	
	Median		75.0000	
	Variance		69.089	
	Std. Deviation		8.31198	
	Minimum		44.74	
	Maximum		100.00	
	Range		55.26	
	Interquartile Range		9.87	
	Skewness		-.049	.220
	Kurtosis		2.253	.437
Lulus SMA/Sederajat	Mean		77.4752	.56144
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.3701	
		Upper Bound	78.5803	
	5% Trimmed Mean		77.2538	
	Median		75.0000	
	Variance		90.152	
	Std. Deviation		9.49484	
	Minimum		39.47	
	Maximum		100.00	
	Range		60.53	
	Interquartile Range		15.13	
	Skewness		.225	.144
	Kurtosis		.592	.287
Diploma	Mean		76.5309	1.14504
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	74.2321	
		Upper Bound	78.8296	
	5% Trimmed Mean		76.0543	
	Median		75.0000	
	Variance		68.178	
	Std. Deviation		8.25700	
	Minimum		64.47	
	Maximum		100.00	
	Range		35.53	
	Interquartile Range		9.87	
	Skewness		.921	.330
	Kurtosis		.514	.650
Sarjana	Mean		77.0695	.55838
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	75.9707	

	Mean	Upper Bound	78.1684	
	5% Trimmed Mean		76.8076	
	Median		75.0000	
	Variance		94.160	
	Std. Deviation		9.70360	
	Minimum		44.74	
	Maximum		100.00	
	Range		55.26	
	Interquartile Range		10.53	
	Skewness		.493	.140
	Kurtosis		.570	.280
	Mean		79.1617	1.01079
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	77.1530	
Pascasarjana		Upper Bound	81.1705	
	5% Trimmed Mean		79.3268	
	Median		78.9474	
	Variance		90.930	
	Std. Deviation		9.53575	
	Minimum		49.34	
	Maximum		100.00	
	Range		50.66	
	Interquartile Range		9.87	
	Skewness		-.176	.255
	Kurtosis		.819	.506

Berdasarkan Jenis Profesi/Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Statistic		Std. Error
PNS	Mean	77.6770	.61098
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.4742
		Upper Bound	78.8799
	5% Trimmed Mean	77.5159	
	Median	75.0000	
	Variance	102.658	
	Std. Deviation	10.13203	
	Minimum	49.34	
	Maximum	100.00	
	Range	50.66	
	Interquartile Range	15.13	
	Skewness	.350	.147
	Kurtosis	.133	.293
Pegawai Swasta	Mean	77.9184	.80928
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.3155
		Upper Bound	79.5212
	5% Trimmed Mean	77.8621	
	Median	75.0000	
	Variance	76.628	
	Std. Deviation	8.75374	
	Minimum	44.74	
	Maximum	100.00	
	Range	55.26	
	Interquartile Range	9.87	
	Skewness	.115	.224
	Kurtosis	1.174	.444
Wiraswasta	Mean	77.0531	.51191
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.0460
		Upper Bound	78.0602
	5% Trimmed Mean	76.8601	
	Median	75.0000	
	Variance	84.643	

	Std. Deviation		9.20018	
	Minimum		44.74	
	Maximum		100.00	
	Range		55.26	
	Interquartile Range		10.53	
	Skewness		.387	.136
	Kurtosis		.560	.271
	Mean		71.4886	.88359
Petani/Nelayan	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	69.7309	
		Upper Bound	73.2463	
	5% Trimmed Mean		71.6123	
	Median		69.7368	
	Variance		64.800	
	Std. Deviation		8.04985	
	Minimum		50.00	
	Maximum		100.00	
	Range		50.00	
	Interquartile Range		9.87	
	Skewness		.108	.264
	Kurtosis		1.686	.523
	Mean		76.2467	.69594
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	74.8743	
		Upper Bound	77.6191	
Lain-lain	5% Trimmed Mean		76.0234	
	Median		75.0000	
	Variance		96.868	
	Std. Deviation		9.84214	
	Minimum		39.47	
	Maximum		100.00	
	Range		60.53	
	Interquartile Range		10.53	
	Skewness		.231	.172
	Kurtosis		1.289	.342