

**EFEKTIVITAS APLIKASI WHATSAPP DALAM LAYANAN  
SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH (PHU)  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN BONDOWOSO**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
Oleh:  
**J E M B E R**  
NIM: 211101030038

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
DESEMBER 2025**

**EFEKTIVITAS APLIKASI WHATSAPP DALAM LAYANAN  
SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH (PHU)  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

J E M B E R

Oleh:

Salsa Bila Umami

NIM: 211101030038

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
DESEMBER 2025

**EFEKTIVITAS APLIKASI WHATSAPP DALAM LAYANAN  
SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH (PHU)  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**  
Disetujui Pembimbing

  
Totok Sudarmanto, S.Kom., M.Pd.  
NIP. 197905102023211014

EFEKТИВА АПЛИКАЦИИ WHATSAPP DALAM ЛАЯНАН  
СЕКСИ ПЕЧЕЛЕНГГАРА ХАДЖИ ДАН УМРОХ (PHU)  
ДИ КАНТОР КЕМЕНТЕРИАН АГАМА  
КАБУПАТЕН БОНДОВОСО

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Senin  
Tanggal : 15 Desember 2025

Ketua

Tim Penguji

Sekretaris

Dr. Khorkul Arwaw, M.Pd.I  
NIP. 198306222015031001      Dani Hermawan, M.Pd  
NIP. 198901292019031009

Anggota: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SHERIQ

1. Dr. Imam Syafii, M.Pd.I
2. Totok Sudarmanto, S.Kom, M.Pd. B E R (  )

Menyetujui:  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si.  
NIP. 19730424200031005

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوانِ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ<sup>يَعْلَمُ</sup>

شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa atau permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.” (Al-Ma’idah: 2)\*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Qur'an Kemenag, "QS. Al-Ma'idah/2: 120.," accessed October 18, 2025, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/5?from=2&to=120>.

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil 'alamin.* Segala puji hanya milik Allah Swt., yang telah melimpahkan rahmat, kekuatan, dan kesabaran kepada insan yang penuh kekurangan ini, telah menghasilkan sebuah karya yang akan dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak (Muhammad Buhari) dan Mama (Purwaningsih), terima kasih atas doa dan dukungan yang tiada henti, pengorbanan yang tak pernah lelah, dan kasih sayang yang selalu menguatkan di setiap langkah sampai di titik ini. Setiap tetes keringat dan air mata yang saya curahkan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah bentuk bakti saya untuk membala semuanya perjuangan yang telah kalian berikan. Saya berharap karya ini menjadi bukti kecil dari rasa terima kasih saya. Semoga kelak bisa membahagiakan mama dan bapak tanpa henti, Amin.
2. Saudara serta seluruh keluarga besar, terima kasih atas doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti dalam perjalanan studi ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur tetap tercurahkan kepada Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Bondowoso dapat disusun oleh penulis sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana pendidikan (S1) dan terselesaikan dengan lancar serta tepat pada waktunya.

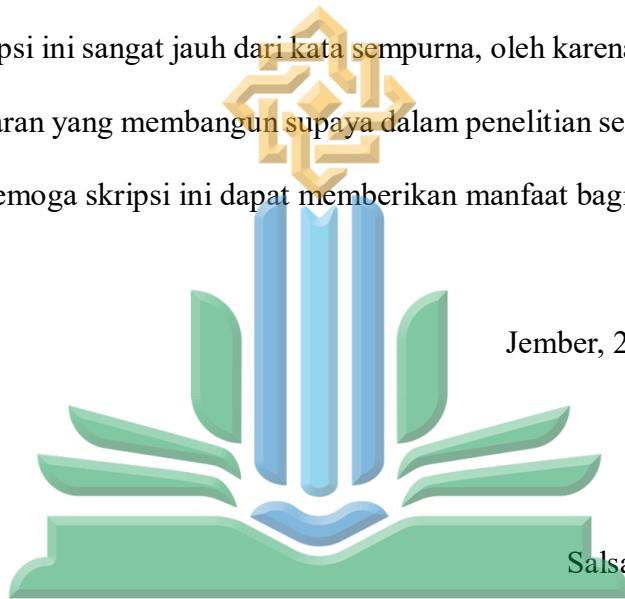
Shalawat serta salam juga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi agung kita yakni Nabi Muhammad saw. Semoga kita menjadi ummat yang taat dan mendapat syafa'atnya kelak diyaumil qiyamah aaminn. Skripsi ini dapat penulis selesaikan karena mendapat dukungan dari banyak pihak oleh karena itu penulis menyadari dan menyampaikan Terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa dan memberikan layanan serta fasilitas yang memadai dalam proses pembelajaran.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Ahmad Shidiq Jember yang telah mengesahkan secara resmi tema penelitian ini sehingga penyusunan skripsi berjalan dengan lancar.

3. Bapak Dr. Nuruddin, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Kepala Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan persetujuan penulis melakukan penelitian ini.
5. Bapak Dr. H. Moh. Anwar, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pendamping Akademik yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Totok Sudarmanto, S.Kom., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar serta ikhlas dalam memberikan bimbingan, arahan, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap dosen dan seluruh staf karyawan Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta melayani urusan akademik.
8. Bapak Dr. H. Moh. Ali Masyhur, S.Ag., M.H.I., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso yang memberikan izin penulis untuk meneliti di lembaga beliau.
9. Bapak Dr. H. Suharyono, S.Ag., M.H, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang memberikan izin penulis untuk meneliti di ruangan beliau.
10. Bapak Zaini selaku admin aplikasi WhatsApp sekaligus pegawai divisi humas yang memberikan izin penulis untuk meneliti aplikasi WhatsApp.

11. Teman-teman seperjuangan prodi Manajemen Pendidikan Islam.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mohon kritik dan saran yang membangun supaya dalam penelitian selanjutnya bisa lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.



Jember, 21 November 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Salsa Bila Umami, 2025:** *Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.*

**Kata Kunci:** Efektivitas, WhatsApp, Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh Kementerian Agama Republik Indonesia, khususnya kementerian agama di tingkat kabupaten bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah saat menjalankan ibadah Haji/Umroh. Untuk mengatasi masalah pelayanan dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso meluncurkan inovasi WhatsApp Center guna mengintegritaskan seluruh layanan informasi khususnya di bagian pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengukur keefektifan penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah calon jamaah haji yang berangkat 2025. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 86 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan inferensial dengan bantuan *SPSS for Windows Version 31*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi WhatsApp tersebut sangat efektif untuk digunakan dalam pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso. Hal ini dibuktikan berdasarkan tingginya frekuensi jawaban setuju terhadap efektivitas aplikasi WhatsApp mencapai 91% dan kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh mencapai 86%. Selain itu juga telah terjamin melalui uji prasyarat , di mana uji normalitas memperoleh nilai signifikan sebesar  $0,084 > 0,05$  dan uji heteroskedastisitas memperoleh nilai signifikan sebesar  $0,063 > 0,05$ . Dari hasil pengujian tersebut maka disimpulkan bahwa aplikasi WhatsApp terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kelancaran dan kualitas layanan seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang <b>Masalah .....</b>	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
1. <b>KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ .....</b>	13
2. Indikator Variabel .....	14
F. Definisi Operasional.....	15
G. Asumsi Penelitian.....	17
H. Hipotesis .....	19
I. Sistematika Pembahasan.....	19
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>21</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	21
B. Kajian Teori.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56

B.	Populasi dan Sampel.....	57
C.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	59
D.	Analisis Data .....	70
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>		<b>75</b>
A.	Gambaran Objek Penelitian .....	75
B.	Penyajian Data .....	77
C.	Analisis Data .....	81
D.	Pembahasan.....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>105</b>
A.	Kesimpulan .....	105
B.	Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>108</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
1.	Pernyataan Keaslian Tulisan	
2.	Matriks Penelitian	
3.	Instrument <u>Angket</u>	
4.	Lembar Validasi Angket	
5.	Tabel Nilai <i>r Product Moment</i>	
6.	Rekapitulasi Hasil Uji Coba Angket	
7.	Output Uji Validitas (Uji Coba Angket)	
8.	Output Uji Reliabilitas (Uji Coba Angket)	
9.	Rekapitulasi Hasil Uji Angket	
10.	Output Uji Validitas	
11.	Output Uji Reliabilitas	
12.	Output Uji Prasyarat	
13.	Surat Ijin Penelitian	
14.	Surat Persetujuan Izin Penelitian	
15.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	
16.	Jurnal Kegiatan Penelitian	
17.	Dokumentasi	
18.	Biodata Penulis	

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. 1 Indikator Variabel .....	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Angket Efektivitas Aplikasi WhatsApp .....	60
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Angket Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.....	62
Tabel 3. 3 Validasi Angket Efektivitas Aplikasi WhatsApp .....	67
Tabel 3. 4 Validasi Angket Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh .....	68
Tabel 3. 5 Tingkat Keandalan <i>Cronbach Alpha</i> .....	69
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	70
Tabel 3. 7 Kriteria Persentase Jawaban Kuesioner .....	72
Tabel 4. 1 Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso .....	75
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Angket.....	78
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Angket.....	79
Tabel 4. 4 Distribusi Angket.....	80
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Efektivitas Aplikasi WhatsApp.....	81
Tabel 4. 6 Kriteria Persentase dan Penafsiran Angket Efektivitas Aplikasi WhatsApp .....	87
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.....	91
Tabel 4. 8 Kriteria Persentase dan Penafsiran Angket Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh .....	95

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

**J E M B E R**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 .....	97
Gambar 4. 2 .....	98



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh memiliki tanggung jawab atas perumusan dan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umroh yang berada di bawah naungan kantor Kementerian Agama di tingkat Kabupaten atau Kota, mencakup aspek regulasi, pelayanan, serta pengawasan. Proses ini melibatkan koordinasi yang kompleks antar berbagai pihak, termasuk pemerintah, penyedia layanan, dan jamaah. Kabupaten Bondowoso merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang memiliki calon jamaah haji yang signifikan setiap tahunnya. Sebagai bagian tugas dari Kementerian Agama, Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso bertanggung jawab atas memberikan pelayanan informasi, pendaftaran, pembinaan, serta koordinasi terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Efektivitas komunikasi dan penyampaian informasi menjadi kunci keberhasilan penyelenggara haji dan umroh. Sesuai dengan peraturan UU Nomor 14 Tahun 2025 pasal 3 tentang “tujuan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umroh”, menjelaskan bahwa pasal tersebut menegaskan empat tujuan yaitu memberikan pembinaan, memberikan pelayanan, dan

perlindungan kepada jamaah haji dan umroh. Serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan haji dan umroh. Serta memberikan pembinaan dan pelayanan, penyelenggara haji dan umroh di tuntut untuk mengikuti perkembangan teknologi. Mewujudkan dan mangembangkan ekosistem ekonomi ibadah haji dan ibadah umroh yang memberikan dampak terhadap perekonomian di Indonesia, mewujudkan peradaban dan keadaban ibadah haji dan umroh dengan melakukan internalisasi nilai syariat yang tertib dan berkeadilan.<sup>2</sup>

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Pemanfaatannya telah menjadi sarana penting di berbagai sektor, seperti bisnis, perkantoran, hingga administrasi pendidikan. Informasi kini dapat diakses serta disebarluaskan dengan mudah berkat kemajuan teknologi. Teknologi informasi dan komunikasi juga memiliki peran signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam layanan publik.<sup>3</sup> Teknologi informasi dan komunikasi seperti aplikasi pesan instan sudah menjadi saran efektif untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya yaitu aplikasi WhatsApp, sebagai salah satu platform komunikasi paling populer di Indonesia, aplikasi ini banyak menawarkan fitur seperti

---

<sup>2</sup> Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, “Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, Pasal 3,” n.d.

<sup>3</sup> Florentinus Primarius Naraama Koten, Adi Jufriansah, and Hamzarudin Hikmatiar, “Analisis Penggunaan Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Informasi Dalam Pembelajaran: Literature Review,” *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara* 14, no. 1 (July 2022): 72–84, <https://doi.org/10.37640/jip.v14i1.1409>.

mengirim pesan berbentuk teks, video, suara maupun dokumen, selain itu juga ada fitur panggilan suara dan video call yang dapat dimanfaatkan untuk mempermudah dalam berinteraksi antara pemerintah dan masyarakat. Beberapa instansi pemerintah telah mengadopsi WhatsApp sebagai media pelayanan, seperti pengaduan masyarakat, konsultasi administrasi dan penyebaran informasi. Berdasarkan informasi dari CNN Indonesia, penggunaan aplikasi WhatsApp di Indonesia berhasil melampaui angka 3 miliar pengguna selain Facebook. Indonesia masuk ke dalam lima besar negara dengan pengguna WhatsApp terbanyak di dunia, Indonesia berada pada posisi ketiga dengan 112 juta pengguna.<sup>4</sup>

Berdasarkan observasi awal, adanya berbagai macam permasalahan di kalangan masyarakat perihal pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa lembaga perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan pelayanan. Salah satu inovasi yang sudah di rancang oleh humas Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso bersama mahasiswa PLP Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah WhatsApp Center.<sup>5</sup> Dalam hal ini penyelenggara haji dan umroh dapat memanfaatkan aplikasi digital tersebut untuk menyampaikan informasi secara cepat dan akurat kepada seluruh jamaah.

---

<sup>4</sup> “Jumlah Pengguna WhatsApp Tembus 3 Miliar, Berapa Di Indonesia?,” CNN Indonesia, n.d., 02 Mei 2025, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20250502180141-206-1225139/jumlah-pengguna-whatsapp-tembus-3-miliar-berapa-di-indonesia>.

<sup>5</sup> Hijrah, “Informasi Tentang Aplikasi Whatsapp Untuk Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso” (4 November 2024).

Dengan aplikasi tersebut, masyarakat tidak perlu datang ke kantor, cukup dengan mengirimkan pesan mereka dapat memperoleh berbagai informasi terkait layanan yang tersedia di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso, khususnya pada pelayanan penyelenggara haji dan umroh. Bapak Suharyono juga menyatakan bahwa, saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso menyederhanakan pelayanan dengan mengintegritaskan seluruh layanan, termasuk informasi haji yang sebelumnya terpisah sekarang sudah digabung menjadi satu kontak WhatsApp resmi khusus pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.<sup>6</sup>

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah, pegawai dapat memanfaatkan aplikasi tersebut untuk meningkatkan kenyamanan dalam berkomunikasi dan mempermudah pegawai serta jamaah dalam tanya jawab seputar haji dan umroh tanpa mendatangi langsung ke kantor Kementerian Agama. Hal ini sejalan dengan prinsip Islam untuk selalu berlomba-lomba dalam kebaikan, sebagaimana disebutkan dalam Surah Al-Baqarah ayat 148:

**وَلِكُلِّ وَجْهَةٍ هُوَ مُوْلِيهَا فَاسْتِقْوَا الْخَيْرَاتِ<sup>ۖ</sup> أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ جَمِيعًا<sup>ۖ</sup>**

**إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ**

Artinya: “Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya sendiri yang ia menghadap ke arahnya. Maka, berlomba-lombalah kamu dalam berbagai

---

<sup>6</sup> Suharyono, “Wawancara Tentang Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Secara Online Dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp” (28 April 2025).

kebijakan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sesungguhnya Allah maha kuasa atas segala sesuatu” (QS. Al-Baqarah: Ayat 148).<sup>7</sup>

Dalam ayat tersebut peneliti dapat memahami bahwa dalam memberikan yang terbaik dalam segala hal, termasuk dalam melayani jamaah seharunya kita memberikan yang terbaik. Dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp ini pegawai dapat lebih cepat dan efektif dalam memberikan pelayanan, sehingga para jamaah merasa lebih dihargai dan terbantu dalam proses pelaksanaan haji dan umroh mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaan ibadah.

Penggunaan aplikasi WhatsApp dalam layanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso khususnya penyelenggara haji dan umroh menunjukkan efektivitas yang signifikan ketika dianalisis melalui Model kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Menurut Delone dan McLean dalam Alhibarsyah, Model pengukuran tersebut digunakan untuk mengukur efektivitas atau kesuksesan suatu sistem dengan mempertimbangkan enam pengukuran yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan dampak/manfaat organisasi.<sup>8</sup> Artinya model ini digunakan untuk menilai, apakah berhasil atau efektif suatu sistem

<sup>7</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah Edisi Penyempurnaan*, 2019.

<sup>8</sup> Alhibarsyah, “Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Bagi Pengguna Internal (Studi Kasus Pada PT Bank Lampung),” *Industrika : Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 2, no. 2 (April 2021): 9-26, <https://doi.org/10.37090/indstrk.v2i2.94>.

informasi dengan menilai aspek utama. Dengan keenam model ini, kita bisa tahu apakah sistem informasi tersebut memang efektif dan memberikan nilai lebih bagi jamaah maupun kantor.

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai efektivitas pemanfaatan media sosial dalam pelayanan menggunakan media online salah satunya dilakukan oleh Dindya Vikri Roemaissa “Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial Dalam Promosi Sekolah di Sekolah Dasar Swasta Islam Ulul Albab Jember”.<sup>9</sup> Penelitian tersebut menunjukkan tingkat efektivitas sebesar 81%, namun kajiannya mencakup semua jenis media sosial. oleh karena itu, hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa media sosial memiliki pengaruh dalam proses pelayanan melalui media online.

Penggunaan WhatsApp berpotensi untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas komunikasi dalam layanan penyelenggara haji dan umroh. Aplikasi sistem informasi ini dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan berbagai informasi penting kepada jamaah, seperti jadwal kegiatan, panduan pelaksanaan ibadah, serta informasi terkait layanan yang tersedia di kantor penyelenggara haji dan umroh. Komunikasi antara penyelenggara dan jamaah sangat penting untuk memastikan semua informasi mengenai proses pelaksanaan ibadah disampaikan dengan jelas. Meskipun pada umumnya

---

<sup>9</sup> Dindya Vikri Roemaissa, “EFEKTIFITAS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM PROMOSI SEKOLAH DI SEKOLAH DASAR SWASTA ISLAM ULUL ALBAB JEMBER” (Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, 2023), viii .

penggunaan WhatsApp dalam penyelenggaraan haji dan umroh memberikan banyak manfaat dalam hal aksesibilitas dan efisiensi, penggunaan aplikasi tersebut juga tidak terlepas dari beberapa kekurangan yang harus diperhatikan oleh penyelenggara .<sup>10</sup>

Sesuai dengan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 28 April 2025, dengan mewawancara bapak Suharyono selaku kepala seksi penyelenggara haji dan umroh.<sup>11</sup> Pada saat wawancara bapak Suharyono menjelaskan bahwa salah satu tantangan utama dalam melayani jamaah melalui aplikasi WhatsApp tersebut adalah keterbatasan teknologi dan jamaah lanjut usia. Sering kali terdapat jamaah yang tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi atau *smartphone* yang sistemnya tidak mendukung hal tersebut, sehingga mereka mungkin tidak dapat memanfaatkan layanan ini secara maksimal. Selain itu juga respon jamaah terhadap pelayanan menggunakan aplikasi WhatsApp masih belum banyak, tetapi ada beberapa jamaah yang sudah mencoba memanfaatkan pelayanan tersebut. Untuk saat ini paling banyak yang memanfaatkan pelayanan tersebut adalah jamaah pelimpahan, karena masih belum banyak yang tahu jika

---

<sup>10</sup> Mohd Affendi Ahmad Pozin and Mohd Nasrun Mohd Nawi, "Effective of Communication Using WhatsApp: Industrialised Building System (IBS) Construction," *AIP Conference Proceedings*, September 26, 2018, 8-6, <https://doi.org/10.1063/1.5055420>.

<sup>11</sup> Suharyono, "Wawancara Tentang Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Secara Online Dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp", (28 April 2025).

pelayanan penyelenggara haji dan umroh sudah bisa menggunakan aplikasi WhatsApp.

Dari permasalahan yang ada, Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso perlu untuk memberitahu kepada seluruh masyarakat khususnya para jamaah haji dan umroh jika pelayanan penyelenggara haji dan umroh sudah bisa diakses dengan menggunakan aplikasi WhatsApp tanpa harus mendatangi kantor. Pihak penyelenggara bisa membuat pengumuman di media sosial seperti instagram atau tiktok agar informasi mudah dijangkau oleh masyarakat.

Dengan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Aplikasi WhatsApp Dalam Pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso” sebagai tuntutan tugas akhir.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yang akan dibahas yaitu :

1. Bagaimana kualitas sistem dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso?
2. Bagaimana kualitas informasi dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso?
3. Bagaimana kualitas layanan dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso?
4. Bagaimana kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah penjelasan mengenai apa yang ingin dicapai melalui pelaksanaan suatu penelitian. Secara keseluruhan tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh data yang objektif, terukur, dan dapat di uji secara statistik guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang

telah di rumuskan. Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.
4. Untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

#### **D. Manfaat Penelitian J E M B E R**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang lebih luas terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang

komunikasi digital dan efektivitas layanan publik berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai referensi yang berguna untuk penelitian-penelitian berikutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan publik khususnya dalam penyelenggaraan haji dan umroh. Dan penelitian ini dapat dijadikan rujukan yang relevan untuk penelitian selanjutnya.

### a) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat kepada peneliti dalam menambah wawasan tentang efektivitas aplikasi WhatsApp dalam layanan publik khususnya penyelenggara haji dan umroh. Selain itu juga peneliti dapat menggunakan teori yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan semester sebelumnya sebagai referensi dan petunjuk saat melakukan penelitian.

### b) Pegawai

Penelitian ini bermanfaat bagi pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso dalam meningkatkan efektivitas aplikasi WhatsApp sebagai alat komunikasi dalam layanan haji dan umroh. Dengan hasil penelitian ini, pegawai dapat memahami sejauh mana aplikasi tersebut membantu dalam menyampaikan informasi, menangani pertanyaan jamaah serta dapat menjadi dasar untuk

mengembangkan strategi layanan yang lebih optimal, sehingga pegawai dapat bekerja lebih cepat, responsif, dan profesional dalam melayani para jamaah.

c) Jamaah

Dapat membantu meningkatkan kualitas layanan yang mereka terima melalui aplikasi WhatsApp. Dengan pemanfaatan secara cepat, akurat, dan mudah diakses tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, komunikasi dengan petugas menjadi lebih efisien, sehingga jamaah dapat dengan mudah mengajukan pertanyaan, mendapatkan bimbingan serta memperoleh kepastian terkait proses pemberangkatan dan pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

d) Bagi Lembaga Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq

Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur dan bahan ajar bagi mahasiswa. Selain itu juga digunakan sebagai acuan untuk mahasiswa yang ingin melakukan penelitian efektivitas aplikasi WhatsApp dalam layanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah ciri, sifat, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau aktivitas tertentu yang memiliki variasi, yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan dijasakan dasar dalam menarik kesimpulan.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini variabel yang digunakan ada dua, yaitu:

a) Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen merupakan variabel yang dijadikan penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain. Adapun dalam penelitian ini variabel independennya (X) yaitu efektivitas aplikasi WhatsApp.

b) Variabel Dependend (Variabel Terikat)

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R**

Variabel dependend merupakan variabel yang secara struktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya. Variabel terikat ini menjadi persoalan pokok bagi si peneliti, yang selanjutnya menjadi objek

---

<sup>12</sup> Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D” (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), 38.

penelitian. Adapun dalam penelitian ini variabel dependennya (Y) yaitu pelayanan penyelenggara haji dan umroh.

## 2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian di tentukan, langkah berikutnya adalah mengemukakan indikator-indikator variabel yang menjadi acuan empiris untuk variabel yang akan diteliti. Indikator-indikator empiris ini nantinya akan digunakan sebagai dasar dalam penyusunan butir-butir atau item-item pertanyaan dalam angket. Adapun indikator-indikator dari variabel penelitian ini adalah:

**Tabel 1.1  
Indikator Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>
1. Efektivitas aplikasi WhatsApp	a. Kualitas sistem	a) Kemudahan pengguna b) Fleksibilitas sistem c) Keandalan sistem d) Kecepatan akses
	b. Kualitas informasi	a) Kelengkapan informasi ( <i>Completeness</i> ) b) Mudah dimengerti ( <i>Understandability</i> ) c) Keakuratan informasi ( <i>Accuracy</i> ) d) Relevansi kebutuhan ( <i>Relevance</i> ) e) Keamanan ( <i>Security</i> )
	c. Kualitas layanan	a) Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) b) Daya tanggap ( <i>Responsive</i> )

Variabel	Sub Variabel	Indikator
	d. Kepuasan pengguna	c) Keandalan ( <i>Reliability</i> ) d) Jaminan ( <i>Assurance</i> ) e) Kepedulian ( <i>Empathy</i> )
2. Pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	a. Kualitas layanan	a) Kepuasan terhadap informasi b) Kepuasan terhadap sistem c) Kepuasan terhadap layanan

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran variabel-variabel yang diteliti dalam suatu penelitian hingga menjadi bersifat operasional sehingga bisa diukur dengan alat ukur penelitian.<sup>13</sup> Variabel tersebut antara lain:

### 1. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana alat atau metode berhasil digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Konsep ini menekankan pada pencapaian hasil akhir, bukan sekedar prosedur yang

<sup>13</sup> Karimuddin Abdullah et al., “METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF” (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI (026/DIA/2012), 2022), 56, <http://penerbitzaini.com>.

dijalankan. Suatu tindakan, program, atau organisasi dinilai efektif apabila mampu meraih target atau sasaran dengan pemanfaatan sumber daya secara optimal dan dalam kurun waktu yang sesuai.

## 2. Aplikasi WhatsApp

WhatsApp merupakan salah satu platform media sosial yang berfungsi sebagai aplikasi pesan instan, yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim berbagai jenis pesan atau informasi, baik secara pribadi maupun melalui grup. Dengan fitur-fitur yang mudah dipahami, aplikasi ini dapat digunakan oleh pengguna dari berbagai rentang usia. Beberapa fitur tersebut mencakup pesan teks, pengiriman foto dan video, panggilan suara, video call, serta status/WhatsApp story yang cenderung lebih ringan dibandingkan media sosial lain. Tujuan utama WhatsApp adalah menggantikan fungsi SMS dalam komunikasi sehari-hari melalui layanan pesan berbasis internet, sehingga aplikasi ini tetap memerlukan nomor telepon sebagai identitas dan sarana pertukaran pesan.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Nur Afifah Putri Ningrum and Twin Agus Pramonojati, "THE EFFECT OF WHATSAPP USE FOR THE EFFECTIVENESS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN YOGYAKARTA SPECIAL REGION TOURISM AUTHORITY STAFF," *Journal E-Proceeding of Management* 6, no. 1 (April 2019), 1680-1690, [https://core.ac.uk/outputs/299928726/?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/outputs/299928726/?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1).

### 3. Layanan

Layanan merupakan serangkaian aktivitas atau upaya yang dilakukan oleh satu pihak untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan pihak lain. Layanan dapat dilakukan melalui interaksi secara langsung maupun tidak langsung dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

### 4. Penyelenggara Haji dan Umroh

Penyelenggara haji dan umroh adalah pegawai atau panitia yang memiliki tanggung jawab dalam mengatur serta melaksanakan ibadah haji dan umroh bagi umat Islam. Panitia tersebut merancang berbagai rangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan. Hal ini didasarkan pada pembagian wewenang tata kelola ibadah, dimana pemerintah memiliki tanggung jawab langsung dalam mengelola pendaftaran, pemberangkatan, hingga pemulangan jamaah haji khususnya jamaah haji reguler. Sementara itu, untuk layanan jamaah umroh, haji plus, maupun haji furoda, secara operasional ditangani secara mandiri oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) masing-masing.

## G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian sering kali disebut dengan istilah anggapan dasar atau postulat, yaitu yang berfungsi sebagai titik awal pemikiran yang diakui

kebenarannya oleh peneliti. Anggapan dasar yang harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Sebelum mengumpulkan data, anggapan dasar perlu dirumuskan dengan jelas oleh peneliti. Selain itu juga berfungsi sebagai landasan yang kuat untuk masalah yang sedang diteliti, serta untuk mempertegas variabel yang menjadi fokus penelitian dan merumuskan hipotesis.<sup>15</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwasanya: Berhubungan dengan permasalahan yang terjadi di lapangan yaitu masih banyak jamaah yang belum paham cara memakai aplikasi WhatsApp dan juga ada beberapa yang tidak memiliki *smartphone*, lebih tepatnya pada jamaah yang sudah lanjut usia. Jadi dari penelitian ini saya harap bisa membantu dan membuat perkembangan pengetahuan tentang pelayanan dengan menggunakan aplikasi WhatsApp kepada para jamaah haji dan umroh serta mengukur sejauh mana penyelenggara haji dan umroh memberikan pelayanan dengan menggunakan aplikasi WhatsApp kepada jamaah.

---

<sup>15</sup> Tim Penyusun, “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah” (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 41.

## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan bentuk pernyataan sementara terhadap hasil penelitian.<sup>16</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Aplikasi WhatsApp efektif digunakan untuk pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.

Ho : Aplikasi WhatsApp tidak efektif digunakan untuk pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.

## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam sebuah penelitian sangat dibutuhkan. Adanya gambaran singkat dapat mempermudah pembacaan dalam memahami isi yang tercantum dalam penelitian yang dilakukan. Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan mulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Adapun sistematika pembahasan dari penelitian ini yaitu:

BAB I, menjelaskan tentang pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari variabel dan indikator, definisi istilah, asumsi penelitian, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

BAB II, pada bab ini menjelaskan tentang kajian pustaka yang berisikan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

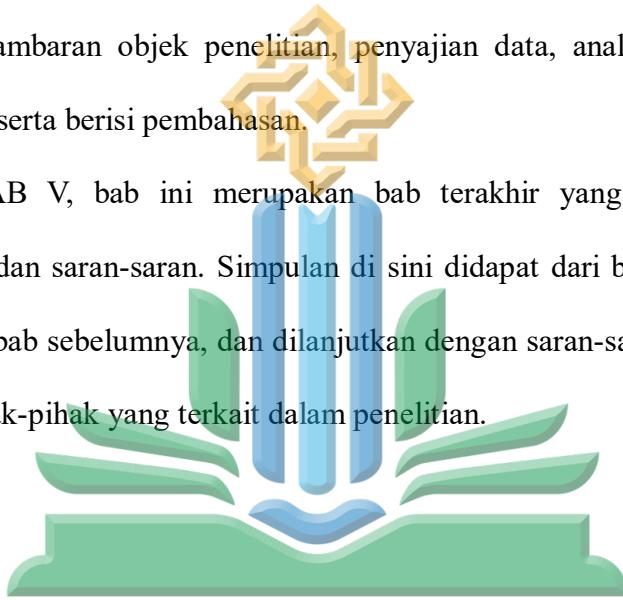
---

<sup>16</sup> Tim Penyusun. 41

BAB II, pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yaitu membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV, menjelaskan tentang penyajian data dan analisis yaitu berisi tentang gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, serta berisi pembahasan.

BAB V, bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang simpulan dan saran-saran. Simpulan di sini didapat dari beberapa penjelasan pada bab-bab sebelumnya, dan dilanjutkan dengan saran-saran yang ditujukan untuk pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan langkah peneliti dalam mencari rujukan serta gagasan baru untuk penelitian berikutnya. Dalam proses ini, peneliti memaparkan temuan-temuan dari studi sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan, lalu merangkum baik penelitian yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan, seperti disertasi, tesis, dan lain-lain. Melalui tahapan tersebut, peneliti dapat mengetahui sejauh mana tingkat keaslian dan perbedaan penelitian yang akan dikerjakan.<sup>17</sup>

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Indentitas	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Skripsi oleh Dindya Vikri Roemaissa dengan judul <i>“Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial Dalam Promosi Sekolah di SDS Islam Ulul Albab Jember”</i> .	a. Objek penelitian tentang pemanfaatan media sosial	a. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian <i>mix method</i> .	Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa keefektifan yang signifikan pemanfaatan media sosial dalam promosi sekolah yang dilakukan oleh Sekolah Dasar Swasta Islam Ulul Albab

<sup>17</sup> Tim Penyusun, “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”, 40.

	Diterbitkan oleh Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, pada tahun 2023.		<p>b. Pada penelitian ini pemanfaatan media sosial digunakan untuk pelayanan Penyelenggar a Haji dan Umroh, sedangkan pada penelitian terdahulu digunakan untuk mempromosi kan sekolah. Pada penelitian ini pemanfaatan media sosial diterapkan di Kantor Kementerian Agama, sedangkan pada penelitian terdahulu di terapkan di sekolah.</p> <p>c.</p>	Jember yang dibuktikan berdasarkan hasil t hitung $> t$ tabel (7,820 $> 1,998340543$ ), dengan tingkat keefektifan mencapai 81%. Tingkat efektivitas tersebut diperkuat oleh keberadaan tim khusus yang bertugas mengelola media sosial SDS Islam Ulul Albab Jember. Tim ini disebut tim media dan didukung oleh program pengembangan kualitas bagi pendidik serta tenaga kependidikan, seperti pelatihan kompetensi penunjang meliputi pelatihan editing, tilawah, PSDW, dan pelatihan sejenisnya.
2.	Skripsi oleh Abdullah Anwar dengan judul	a. Menggunakan metode pendekatan kuantitatif.	a. Pada penelitian ini fokus penelitiannya	Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan

	<p><i>“Pengaruh Penggunaan Aplikasi WhatsApp Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Arab Peserta Didik Kelas VIII MTs DDI Lero kabupaten Pinrang”.</i> Diterbitkan oleh Institut Agama Islam Negeri Parepare Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, pada tahun 2022.</p>	<p>b. Penggunaan dan memanfaatkan Aplikasi WhatsApp</p>	<p>a terletak pada efektivitas aplikasi WhatsApp dalam pelayanan, sedangkan pada penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap prestasi belajar.</p> <p>b. Pada penelitian ini pemanfaatan aplikasi WhatsApp diterapkan di Kantor Kementerian Agama, sedangkan penelitian terdahulu Sekolah.</p>	<p>bahwa 1) Skor total variabel X penggunaan aplikasi WhatsApp termasuk kategori sangat baik dengan jumlah 80,0%. 2) Skor total variabel Y prestasi belajar bahasa Arab termasuk kategori sangat baik dengan jumlah 85,9%. 3) penggunaan aplikasi WhatsApp terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi belajar bahasa Arab Peserta didik MTs DDI Lero Kabupaten Pinrang, Yang ditunjukkan oleh hasil uji hipotesis sebesar 30%.</p>
3.	<p>Jurnal oleh Nur Faisal Nazar dan Yenni Yuniati dengan judul <i>“Efektivitas Komunikasi</i></p>	<p>a. Menggunakan metode penelitian kuantitatif</p> <p>b. Fokus penelitian efektivitas</p>	<p>a. Pada penelitian ini pemanfaatan media sosial digunakan untuk pelayanan</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu pembelajaran jarak jauh (PJJ) dengan menggunakan aplikasi</p>

	<p><i>Melalui 'Whatsapp' pada Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ)."</i> Diterbitkan oleh Bandung Conference Series: Journalism, pada tahun 2022.</p>	<p>Aplikasi WhatsApp</p> 	<p>Penyelenggara Haji dan Umroh, sedangkan pada penelitian terdahulu digunakan untuk proses pembelajaran jarak jauh sekama masa pandemi Covid-19.</p>	<p>WhatsApp dinilai efektif untuk digunakan dalam proses kegiatan belajar dan proses mengajar selama masa pandemi, efektivitas penggunaan WhatsApp sebagai sarana pembelajaran memiliki tingkat interaktivitas yang tinggi sehingga mampu menjadikan proses belajar jarak jauh selama masa pandemi berjalan efektif. Selain itu, penggunaan WhatsApp dalam pembelajaran daring dinilai efisien karena aplikasinya mudah digunakan dan dilengkapi fitur-fitur yang mendukung kegiatan belajar..</p>
4.	Jurnal oleh Nur Afifah Putri	a. Metode penelitian kuantitatif	a. Pada penelitian ini fokus	Hasil dari penelitian ini yaitu hasil

	<p>Ningrum dan Twin Agus Pramonojati, S.Sos., M.Ds. dengan judul <i>“Pengaruh Penggunaan Aplikasi Whatsapp Terhadap Efektivitas Komunikasi Organisasi di Lingkungan Pegawai Dinas Pariwisata DIY.”</i> Diterbitkan oleh e-Proceeding of Management, pada tahun 2019.</p>	<p>b. Penggunaan aplikasi Whatsapp</p> 	<p>penelitiannya a yaitu efektivitas aplikasi Whatsapp, sedangkan pada penelitian terdahulu fokus penelitiannya a yaitu pengaruh aplikasi Whatsapp. Pada penelitian ini penerapan aplikasi Whatsapp di lakukan di Kantor Kementerian Agama, sedangkan pada penelitian terdahulu di lakukan di Kantor Dinas Pariwisata.</p>	<p>korelasi antara kedua variabel menunjukkan angka 0,643 yang menandakan hubungan yang kuat, dengan koefisien determinasi sebesar 41,4%. Berdasarkan uji regresi linier sederhana, penggunaan WhatsApp terbukti memberikan pengaruh terhadap efektivitas komunikasi organisasi, ditunjukkan oleh nilai signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math>. Selain itu, hasil uji t memperlihatkan bahwa nilai t-hitung 5,938 lebih besar dari pada t-tabel 2,009, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 5.938 dari penggunaan Whatsapp</p>
--	--	--	--	---

				terhadap efektivitas komunikasi organisasi.
5.	Jurnal oleh Muhammad Nauval Hazieq, Wardatul Hamro, dan Abdul Hafiz dengan judul <i>“Inovasi Layanan Manajemen Haji dan Umroh: Memanfaatkan Media Sosial Untuk Edukasi dan Informasi Jamaah”</i>	<p>a. Penggunaan media sosial</p> <p>b. Fokus penelitian layanan penyelenggaran</p> 	<p>a. Pada penelitian ini metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>	Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa media sosial efektif dalam menyebarkan informasi dan memperkuat hubungan antara penyelenggara dan jamaah, meskipun masih terhambat hambatan berupa ketidakmerataan akses teknologi serta potensi beredarnya informasi yang kurang tepat.

Pertama skripsi yang ditulis oleh Dindya Vikri Roemaissa, pada tahun 2023 dengan judul “Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial Dalam Promosi Sekolah di SDS Islam Ulul Albab Jember”.<sup>18</sup> Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa keefektifan yang signifikan pemanfaatan media sosial dalam promosi sekolah yang dilakukan oleh Sekolah Dasar Swasta Islam Ulul Albab Jember yang dibuktikan berdasarkan hasil t hitung  $> t$  tabel ( $7,820 > 1,998340543$ ), dengan tingkat keefektifan mencapai 81%. Tingkat efektivitas tersebut diperkuat oleh keberadaan tim khusus yang bertugas mengelola media sosial SDS Islam Ulul Albab Jember. Tim ini disebut tim media dan didukung oleh program pengembangan kualitas bagi pendidik serta tenaga kependidikan, seperti pelatihan kompetensi penunjang meliputi pelatihan editing, tilawah, PSDW, dan pelatihan sejenisnya. Dari penelitian yang dilakukan oleh Dindya Vikri Roemaissa memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaannya terdapat pada objek penelitian yaitu pemanfaatan media sosial, sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitiannya yang menggunakan *mix methods*.

Kedua skripsi yang ditulis oleh Abdullah Anwar, pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi WhatsApp Terhadap

---

<sup>18</sup> Dindya Vikri Roemaissa, “EFEKTIVITAS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM PROMOSI SEKOLAH DI SEKOLAH DASAR SWASTA ISLAM ULUL ALBAB JEMBER”, (Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), viii.

Prestasi Belajar Bahasa Arab Peserta Didik Kelas VIII MTs DDI Lero

kabupaten Pinrang".<sup>19</sup> Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa

- 1) Skor total variabel X penggunaan aplikasi WhatsApp termasuk kategori sangat baik dengan jumlah 80,0%. 2) Skor total variabel Y prestasi belajar bahasa Arab termasuk kategori sangat baik dengan jumlah 85,9%.
- 3) penggunaan aplikasi WhatsApp terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi belajar bahasa Arab peserta didik MTs DDI Lero Kabupaten Pinrang, Yang ditunjukkan oleh hasil uji hipotesis sebesar 30%. Dari penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Anwar memiliki persamaan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan memanfaatkan aplikasi WhatsApp, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian nya.

Ketiga jurnal yang ditulis oleh Nur Faisal Nazar dan Yenni Yuniaty pada tahun 2022, yang berjudul “Efektivitas Komunikasi Melalui ‘WhatsApp’ pada Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ)”.<sup>20</sup> Hasil dari penelitian ini yaitu selama pandemi Covid di SMA Negeri 22 Jakarta tetap melaksanakan proses belajar mengajar secara daring yaitu Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp dianggap

---

<sup>19</sup> Abdullah Anwar, “Pengaruh Penggunaan Aplikasi WhatsApp Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Arab Peserta Didik Kelas VIII MTs DDI Lero Kabupaten Pinrang” (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023), viii.

<sup>20</sup> Nur Faisal Nazar and Yenni Yuniaty, “Efektivitas Komunikasi Melalui ‘WhatsApp’ Pada Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ),” *Bandung Conference Series: Journalism 2*, no. 2 (August 2, 2022), 57-63, <https://doi.org/10.29313/bcsj.v2i2.3960>.

efektif untuk diterapkan dalam proses belajar mengajar selama masa pandemi. Efektivitas penggunaan WhatsApp sebagai media pembelajaran terlihat dari tingkat interaktivitasnya yang sangat baik, sehingga mampu menunjang keberhasilan PJJ pada masa tersebut. Selain itu, WhatsApp dinilai efektif sebagai media pembelajaran jarak jauh karena aplikasinya mudah digunakan dan fitur-fiturnya mendukung kegiatan belajar pada masa tersebut. Selain itu, WhatsApp dinilai efektif sebagai media pembelajaran jarak jauh. Dari penelitian yang dilakukan oleh Nur Faisal Nazar dan Yenni Yuniati memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaannya yaitu terdapat pada mode penelitian yang sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada pemanfaatan aplikasi WhatsApp yang digunakan dalam proses Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ).

Keempat jurnal yang ditulis oleh Nur Afifah Putri Ningrum dan Twin Agus Pramonojati, S.Sos., M.Ds. pada tahun 2019, yang berjudul **UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAT HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R** “Pengaruh Penggunaan Aplikasi WhatsApp Terhadap Efektivitas Komunikasi Organisasi di Lingkungan Pegawai Dinas Pariwisata DIY”.<sup>21</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi antara kedua variabel sebesar 0,643, yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi mencapai 41,4%. Melalui uji regresi linier

---

<sup>21</sup> Afifah Putri Ningrum and Agus Pramonojati, “THE EFFECT OF WHATSAPP USE FOR THE EFFECTIVENESS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN YOGYAKARTA SPECIAL REGION TOURISM AUTHORITY STAFF,” 1680.

sederhana, ditemukan bahwa penggunaan WhatsApp berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi organisasi, terbukti dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 5,938 lebih besar daripada t-tabel 2,009, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan WhatsApp memberikan pengaruh signifikan sebesar 5,938 terhadap efektivitas komunikasi organisasi. Dari penelitian yang dilakukan oleh Nur Afifah Putri Ningrum dan Twin Agus Pramonojati, S.Sos., M.Ds. memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaannya yaitu terdapat pada metode penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus penelitian yaitu pengaruh penggunaan aplikasi WhatsApp.

Kelima jurnal yang ditulis oleh Muhammad Nauval Hazieq, Wardatul Hamro, dan Abdul Hafiz pada tahun 2024, yang berjudul “Inovasi Layanan Manajemen Haji dan Umroh: Memanfaatkan Media Sosial untuk Edukasi dan Informasi Jamaah”<sup>22</sup>. Hasil dari penelitian ini yaitu membuktikan bahwa media sosial berperan efektif dalam menyebarkan informasi serta memperkuat interaksi antara penyelenggara dan jamaah, meskipun masih terdapat kendala dalam kesenjangan akses teknologi dan potensi munculnya informasi yang kurang tepat.

<sup>22</sup> Muhammad Nauval Hazieq, Wardatul Hamro, and Abdul Hafiz, “Inovasi Layanan Manajemen Haji Dan Umroh: Memanfaatkan Media Sosial Untuk Edukasi Dan Informasi Jamaah,” *Bridge: Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi* Vol. 2, no. 3 (July 13, 2024): 153–58, <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.133>.

Secara keseluruhan, kelima peneliti tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media komunikasi digital, khususnya aplikasi WhatsApp memiliki tingkat efektivitas dan pengaruh yang signifikan dalam berbagai sektor seperti promosi pendidikan, peningkatan prestasi belajar bahasa, kelancaran pembelajaran jarak jauh, hingga optimalisasi komunikasi organisasi dan layanan publik. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran luas mengenai efektivitas media sosial, namun hal tersebut belum ditemukan kajian spesifik yang mendalam peran WhatsApp sebagai instrumen utama dalam efektivitas layanan publik khususnya pada pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Oleh karena itu, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas aplikasi WhatsApp sebagai media pelayanan publik khususnya pada pelayanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

## B. Kajian Teori

### J E M B E R

#### a. Efektivitas Aplikasi WhatsApp

##### 1) Efektivitas

Asal kata “efektivitas” dalam KBBI adalah “efektif” yang memiliki arti pengaruh atau hasil.<sup>23</sup> Efektivitas berarti keberhasilan atau tingkat keberhasilan dari suatu usaha atau

---

<sup>23</sup> “Arti Kata Efektivitas-Kamus Besar Bahasa Indonesia,” accessed April 15, 2025, <https://kbbi.web.id/efektivitas>.

tindakan. Dalam hal ini menunjukkan kemampuan suatu hal untuk mencapai tujuan dan menghasilkan hasil yang diinginkan.

Menurut Sedarmayanti “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang bisa memberikan gambaran seberapa tepat target dapat tercapai.”<sup>24</sup> Efektivitas menekankan pada hasil atau output, dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai sesuai harapan.

Sedangkan Gibson mengartikan “Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati bersama”.<sup>25</sup> Efektivitas yang dimaksud berfokus pada pencapaian tujuan atau target yang sudah dirumuskan dan disetujui oleh semua pihak yang terlibat.

Maka dapat disimpulkan bahwa, efektivitas merupakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

<sup>24</sup> Khaerullah, Hafiz Elfiansyah Parawu, and Nurbiah Tahir, “EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BARANG DAN KEKAYAAN DAERAH DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA MAKASSAR,” *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 4, no. 2 (April 2023): 431–44, <https://doi.org/10.26618/kimap.v4i2.11381>.

<sup>25</sup> Novidayanti Sri Rahayu et al., “EFEKTIVITAS DINAS TATA RUANG DAN PERMUKIMAN DALAM PROGRAM REHABILITASI RUMAH TIDAK LAYAK HUNI KABUPATEN PURWAKARTA (Studi Kasus Rumah Tidak Layak Huni Di Desa Cibening Kabupaten Purwakarta),” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 8, no. 1 (April 2021), <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/4460>.

keberhasilannya di ukur dari seberapa tepat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dan di sepakati oleh semua pihak.

## 2) Aplikasi WhatsApp

Aplikasi WhatsApp merupakan salah satu platform berbasis internet yang berpotensi untuk memudahkan penggunanya dalam berkomunikasi dan berinteraksi tanpa mengeluarkan banyak biaya, karena aplikasi ini tidak menggunakan pulsa melainkan menggunakan data internet.<sup>26</sup>

WhatsApp merupakan aplikasi yang didirikan pada tahun 2009 oleh Brian Acton dan Jan Koum, yang keduanya pernah bekerja di perusahaan Yahoo sebelum membangun platform tersebut. Nama WhatsApp sendiri terinspirasi dari frasa What's

Up. Mereka menciptakan aplikasi ini sebagai yang lebih hemat biaya dibandingkan SMS. Lebih dari 2 miliar pengguna di sekitar 180 negara memanfaatkan WhatsApp sebagai sarana untuk tetap terhubung dengan teman serta keluarga mereka kapan pun dan di mana pun. Pada tahun 2014 WhatsApp bergabung dengan Facebook, langkah tersebut memungkinkan WhatsApp untuk terus mengembangkan fitur di dalam aplikasi yang bertujuan untuk

---

<sup>26</sup> Rahartri, “‘Whatsapp’ Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspittek),” *Visi Pustaka* 21, no. 2 (Agustus 2019), <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/download/552/pdf>.

meningkatkan pengalaman pengguna untuk mengirim dan menerima berbagai macam media.<sup>27</sup>

Aplikasi WhatsApp sangat populer di kalangan publik karena fiturnya yang sangat mudah untuk digunakan. Pada awalnya WhatsApp hanya digunakan untuk mengirim pesan saja. Namun sekarang WhatsApp telah mengembangkan banyak fitur terbaru. Berdasarkan data dari kompasiana per April 2025 merangkum dari laman resmi WhatsApp, bahwasanya aplikasi pesan instan tersebut merilis 12 fitur terbaru sekaligus yang dibagi dalam tiga kategori utama, yaitu obrolan, panggilan, dan pembaruan.<sup>28</sup> Salah satunya seperti asisten AI (Meta AI) yang dapat membantu penggunanya untuk menjawab pertanyaan, efek kamera, saluran, transkrip pesan suara yang dapat melihat pesan suara dalam bentuk teks, selain itu juga masih banyak fitur-fitur WhatsApp yang terbaru.

### 3) Efektivitas aplikasi WhatsApp

DeLone dan McLean merefleksikan enam aspek pengukuran efektivitas atau keberhasilan sistem informasi, yaitu

<sup>27</sup> WhatsApp, “Tentang WhatsApp,” WhatsApp, 16 April 2025, <https://www.whatsapp.com/about>.

<sup>28</sup> Marsha Bermando, “12 Fitur WhatsApp Resmi Dirilis, Ada fitur Scan Dokumen Langsung di Aplikasi,” Kompasiana, 11 April 2025, <https://tekno.kompas.com/read/2025/04/11/11100007/12-fitur-baru-whatsapp-resmi-dirilis-ada-fitur-scan-dokumen-langsung-di?page=all>.

kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta dampak terhadap organisasi.<sup>29</sup> Pada penelitian ini peneliti menggunakan empat pengukuran saja, yaitu:

a) Kualitas sistem

DeLone dan McLean mendefinisikan kualitas sistem merupakan performa suatu sistem yang merujuk pada seberapa efisien sistem beroperasi, dilihat dari seberapa optimal perangkat keras dan perangkat lunak, serta aturan dan prosedur dalam sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna, kualitas sistem memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat pemanfaatan sistem. jika kualitas sistem baik, maka pengguna akan memberikan respons yang

positif.<sup>30</sup> Kualitas sistem merupakan salah satu karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi. Karakteristik biasanya berkaitan dengan ada tidaknya “bugs” atau eror dalam sistem informasi, tampilan yang konsisten, memudahkan pengguna saat menggunakan.

<sup>29</sup> Alhibarsyah, “Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Bagi Pengguna Internal (Studi Kasus Pada PT Bank Lampung),” 10.

<sup>30</sup> Lidya Stefany Wara, Lintje Kalangi, and Hendrik Gamaliel, “Testing the Success Model of the Delone and Mclean Information Systems on the Examination Application System (SIAP) at the Supreme Audit Agency of the Republic of Indonesia Representative for North Sulawesi Province,” *Journal of Accounting and Auditing Research* 12, no. 1 (2021): 1–15, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/goodwill/article/viewFile/31885/30346>.

Menurut Nelson dalam Alya Rasya, kualitas sistem didukung oleh sejumlah indikator yakni keandalan sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, dan kecepatan respons sistem.<sup>31</sup> Sementara itu, McKinney menyatakan kualitas sistem terdiri atas tiga dimensi utama yaitu *access, usability, dan navigation.*<sup>32</sup>

DeLone dan McLean juga mengemukakan bahwa ada 4 metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis kualitas sistem yaitu:<sup>33</sup>

1. Kemudahan penggunaan merupakan dimensi kualitas sistem yang menekankan pada tingkat efektivitas, efisiensi, dan kenyamanan suatu aplikasi

dalam beroperasi ketika digunakan oleh pengguna.

2. Fleksibilitas merujuk pada kemampuan suatu aplikasi untuk menyesuaikan diri dan tetap menjaga

<sup>31</sup> Alya Rasya Fauzia et al., "Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok Single Window (Dsw) Di Kota Depok," *Journal of Management & Public Policy* 13, No 4 (Oktober 2011), <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/47322>.

<sup>32</sup> Purwanto S K and Suharno Pawirosumarto, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem e-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana," *Jurnal Manajemen* 21, no. 2 (2017): 286, <https://doi.org/10.24912/jm.v21i2.237>.

<sup>33</sup> Purwanto S. K and Pawirosumarto, "Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem e-learning di program pascasarjana universitas mercu buana", 286.

kualitas kinerjanya dalam berbagai situasi yang berubah, termasuk perubahan kebutuhan pengguna.

3. Keandalan sistem berfokus pada kemampuan aplikasi untuk beroperasi, secara inti keandalan mengukur seberapa besar pengguna dapat memercayai aplikasi untuk menjalankan fungsinya secara konsisten dan benar.
4. Kecepatan akses mengacu pada seberapa cepat pengguna dapat berinteraksi dengan aplikasi, termasuk pemuatan dan waktu respons sistem terhadap permintaan pengguna

#### b) Kualitas informasi

Delone & McLean berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan elemen yang berkaitan dengan data yang diolah dan disajikan oleh sistem. Elemen ini turut memengaruhi dinamika siklus penggunaan, khususnya dalam hal pola perilaku serta tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem.<sup>34</sup> Menurut Suwardjono dalam cicilia et. al menjelaskan bahwa kualitas informasi merupakan

<sup>34</sup> Fiki Abdullah Afif and Zulherman, "PENGARUH FAKTOR KEPUASAN DAN SELF-EFFICACY TERHADAP MINAT SISWA SEKOLAH DASAR MENGGUNAKAN APLIKASI NEARPOD: AN EXTENDED DELONE MCLEAN MODEL," *Jurnal Cakrawala Pendas* 8, no. 4 (September 2022): 1065–80, <https://doi.org/10.31949/jcp.v8i4.2818>.

karakteristik yang sudah menjadi salah satu ciri khas pada informasi sehingga informasi dapat bermakna bagi pengguna dan dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna agar bermanfaat dalam proses penetapan keputusan.<sup>35</sup>

Ada 5 indikator untuk mengukur kualitas informasi menurut Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, yaitu:<sup>36</sup>

1. Kelengkapan Informasi (*Completeness*) berarti bahwa sebuah informasi memuat seluruh elemen penting yang diperlukan. Menurut amsyah dalam kutipan Tri Purnama Sari, informasi yang lengkap merupakan informasi yang tersusun sebagai satu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

2. Mudah Dimengerti (*Understandability*) Merupakan aspek penting dalam kualitas informasi pada sebuah

<sup>35</sup> Cicilia Layongan, “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Software SAP Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu,” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* 5, no. 2 (2022): 309–22, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekosbudkum/article/view/37561>.

<sup>36</sup> Zhafira Salsabil and Mecca Arfa, “EFEKTIVITAS WEBSITE FEMALEDAILY.COM DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8, no. 2 (April 2019): 199–210.

<sup>37</sup> Doni Sari, Tri Purnama, dan Jepisah, “Hubungan Kelengkapan Informasi Dengan Pemahaman Tentang Persetujuan Tindakan Medis Di Rumah Sakit Umum Kelas C Se-Kota Pekanbaru,” *Menara Ilmu* XIII, no. 2 (Januari 2019): 102–14, <http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/1189>.

aplikasi yang menilai sejauh mana informasi dapat dimengerti dengan cepat dan mudah oleh pengguna.

Penyajian informasi harus menggunakan bahasa serta kalimat yang jelas dan tepat agar pengguna dapat memahaminya tanpa kesulitan.

3. Keakuratan Informasi (*Accuracy*) Mengacu pada tingkat kebenaran dan ketepatan data maupun konten yang ditampilkan dalam aplikasi. Informasi yang disampaikan harus benar dan tidak mengandung kesalahan agar pengguna merasa yakin serta percaya terhadap informasi tersebut.

4. Relevansi kebutuhan (*Relevance*) informasi

dianggap memiliki kualitas ketika mampu memenuhi kebutuhan atau tujuan pengguna secara langsung. Jika informasi yang diberikan tidak relevan, meskipun akurat atau disajikan dengan baik, maka nilai serta manfaatnya tetap akan rendah.

5. Keamanan (*Security*) isi informasi perlu diperhatikan dengan cermat agar tidak terjadi ketidaksesuaian dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, aspek kerahasiaan dan keamanan data juga harus dijaga secara serius, karena tanpa perlindungan yang

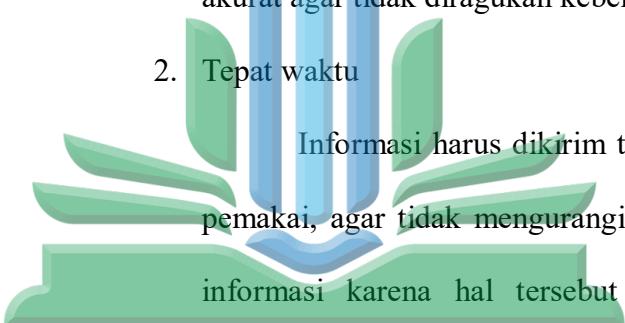
memadai, kualitas informasi dapat terancam dan menurunkan tingkat kepercayaan penggunaan.

Jogiyanto dalam Ruslinda Agustina, juga menjelaskan tentang kualitas sistem yang terdiri dari tiga hal, yaitu:<sup>38</sup>

1. Akurat

  
Semua isi dari informasi harus benar dan tidak menyesatkan, selain itu juga informasi harus akurat agar tidak diragukan kebenarannya.

2. Tepat waktu

  
Informasi harus dikirim tepat waktu kepada pemakai, agar tidak mengurangi nilai dari kualitas informasi karena hal tersebut digunakan untuk pembuatan keputusan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

3. Relevan  
Suatu informasi harus memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, karena setiap informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada pemakai.

c) Kualitas layanan

---

<sup>38</sup> Ruslinda Agustina et al., “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin,” Jurnal Ekonomi Dan Bisnis 14, no. 1 (Maret 2021): 189–205, <https://stienas-ypb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/321>.

Kualitas layanan merupakan aspek penting yang wajib diperhatikan agar suatu layanan dapat terus bertahan dan mempertahankan kepercayaan penggunanya. DeLone & McLean mendefinisikan bahwa kualitas layanan adalah bentuk dukungan yang diberikan pengembangan kepada pengguna. Bentuk pelayanan tersebut dapat berupa pembaruan aplikasi maupun pemberian informasi atau tanggapan dari pengembang kepada pengguna. Bentuk pelayanan tersebut dapat berupa pembaruan aplikasi maupun pemberian informasi atau tanggapan dari pengembang apabila terjadi kendala pada aplikasi.<sup>39</sup> Terdapat dua faktor yang menentukan tingkat kualitas layanan, yaitu layanan yang diinginkan dan layanan yang benar-benar dialami.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**  
Apabila layanan yang diterima sejalan dengan harapan pengguna, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang memuaskan.<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Shanaz Amarin and Tri Indra Wijaksana, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung),” *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4, no. 1 (April 2021): 37–52, <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>.

<sup>40</sup> Andesa Angelina, Dinna Yunika Hardiyanti, and Dinda Lestarini, “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Pegipegi),” *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi* 11, no. 2 (April 2023): 301–8, <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>.

Kualitas layanan menggambarkan bagaimana pengguna menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Jika penilaian pengguna positif, maka kualitas layanan akan meningkat, dan kondisi tersebut turut memengaruhi kelayakan sistem informasi.<sup>41</sup> dalam hal ini berarti kualitas layanan merupakan sebuah tingkatan yang diharapkan dalam memenuhi keinginan pengguna. Pengguna akan memberikan nilai terhadap kualitas suatu layanan dari apa yang sudah mereka rasakan saat mendapatkan pelayanan.

Menurut Supranto yang dikutip oleh Trifena, terdapat sistem dan strategi peningkatan kualitas yang berosentasi

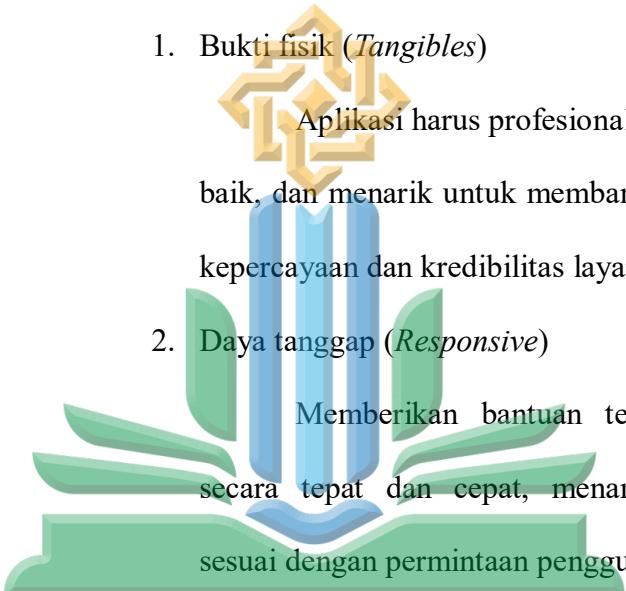
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R  
berbagai dimensi perbaikan mutu, seperti: 1) ketepatan waktu dalam memberikan layanan, 2) keakuratan layanan, 3) sikap sopan dan ramah saat melayani, 4) tanggung jawab petugas, 5) kemudahan dalam memperoleh layanan, 6) kenyamanan

<sup>41</sup> Destya Hardyka Putri, Arif Haryana, and Tina Rosa, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir di Wilayah Provinsi DKI Jakarta," *Jurnal Administrasi dan Manajemen* 14, no. 2 (2024): 89–98, <https://doi.org/https://doi.org/10.52643/jam.v14i1.4198>.

saat menerima layanan serta ketersediaan alat pendukung lainnya.<sup>42</sup>

DeLone & McLean dalam penelitian Agustinus menentukan indikator kualitas layanan, yaitu:<sup>43</sup>

1. *Bukti fisik (Tangibles)*

Aplikasi harus profesional, berfungsi dengan baik, dan menarik untuk membangun persepsi awal kepercayaan dan kredibilitas layanan.

2. *Daya tanggap (Responsive)*

Memberikan bantuan terhadap pelanggan secara tepat dan cepat, menampilkan informasi sesuai dengan permintaan pengguna.

3. *Keandalan (Reliability)*

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**  
Mengacu pada kemampuan aplikasi untuk beroperasi dengan konsisten dan bebas dari kegagalan dalam jangka waktu tertentu. Secara inti,

<sup>42</sup> Trifena Mambu Revangelista, Johny R. E. Tampi, and Danny D. S. Mukuan, “Kepercayaan Konsumen, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi E-Commerce Shopee Di Kota Tondano” 2, no. 1 (2021): 79–84, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32942/31104>.

<sup>43</sup> Agustinus Suradi and Mariana Windarti Windarti, “Penerapan Model Delone Dan Mclean Pada Si-Pmb Online Dari Perspektif Pengguna Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan,” *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer* 11, no. 1 (April 2020): 241–48, <https://doi.org/10.24176/simet.v11i1.3736>.

aplikasi harus tersedia dan berfungsi dengan benar secara terus-menerus.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Menumbuhkan dan menjaga kepercayaan pengguna terhadap suatu aplikasi. Memastikan aplikasi selalu memberikan pengalaman yang konsisten, cepat, dan handal.

#### 5. Kepedulian (*Empathy*)

Memberikan pengertian lebih dan memberikan pelayanan yang nyaman, mengutamakan kepentingan pengguna dengan sungguh-sungguh.

d) Kepuasan pengguna

### UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pengguna melihat sistem informasi secara nyata. Kepuasan pengguna berkaitan dengan respons penerima terhadap pengguna output sistem informasi.<sup>44</sup>

Menurut Nugroho yang dikutip oleh Fitri Adelfi, kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan

<sup>44</sup> Sahara Ramadhan, Nadya Safitri, and Sigit Setiawan, “Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani,” *INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS 5*, no. 2 (Juni 2021): 85–96, <https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/IMBI/article/view/1562>.

kinerja pemasaran suatu perusahaan. Ketika pelanggan merasa puas, hal tersebut mendorong mereka untuk melakukan interaksi kembali, sehingga memperkuat hubungan mereka dengan perusahaan dan meningkatkan intensitas di masa mendatang.<sup>45</sup> Secara keseluruhan, kepuasan pengguna berperan besar dalam meningkatkan kinerja pemasaran karena pengguna yang puas cenderung kembali menggunakan produk atau layanan tersebut. hal ini juga berlaku pada penggunaan aplikasi, dimana pengguna yang merasa puas dengan fitur, kemudahan, dan pengalaman yang diberikan akan terus kembali memakai aplikasi tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

Menurut DeLone & McLean dalam Wahyu Hariyanto, sistem informasi dipengaruhi oleh 3 variabel , yaitu:<sup>46</sup>

1. Kepuasan terhadap kualitas sistem

---

<sup>45</sup> Fitri Adelfi and Nunung A Rahmah, “The Influence of System Quality, Information Quality and Service Quality on Flip Application User Satisfaction (Case Study on Students of the Faculty of Economics and Business, Jenderal Achmad Yani University).,” *The International Technology Management Review* 7, no. 1 (Juli-Desember 2023): 1076–89.

<sup>46</sup> Wahyu Hariyanto, “Optimalisasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Melalui Teori Delone Mclean,” *LibTech: Library and Information Science Journal* 1, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.18860/libtech.v1i2.11922>.

Kepuasan pengguna menjadi indikator utama keberhasilan suatu sistem, karena setiap pengguna harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang muncul akibat implementasinya. Sistem dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi kebutuhan, manfaat, dan mudah digunakan oleh pengguna.<sup>47</sup>

## 2. Kepuasan terhadap kualitas informasi

Kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna memerlukan data yang tepat, transparan, menyeluruh dan mudah dimengerti agar dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Informasi yang

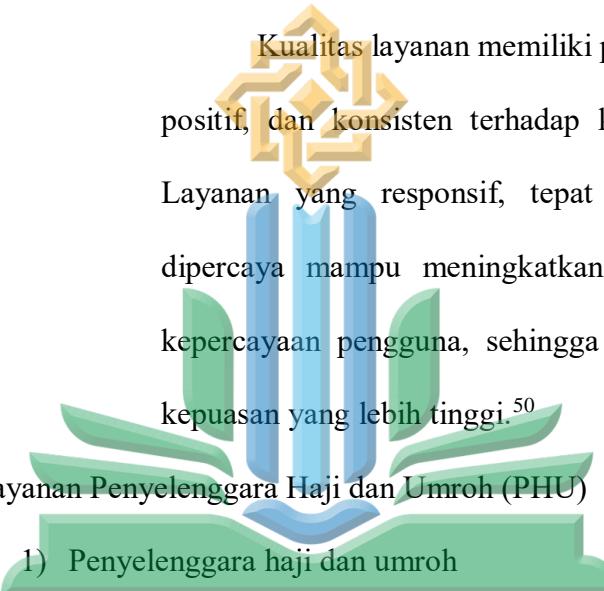
di sampaikan dengan jelas memudahkan pengguna memahami alur, fitur, serta manfaat sebuah aplikasi, sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan mereka.<sup>48</sup> Kualitas informasi merupakan aspek penting yang secara langsung berkontribusi pada bentuknya kepuasan pelanggan terhadap aplikasi.

<sup>47</sup> Syahfitri, Nurbaiti Nurbaiti, and Nurul Inayah, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna,” *Motivasi* 8, no. 2 (November 2023): 88, <https://doi.org/10.32502/mti.v8i2.6616>.

<sup>48</sup> Annisa Putri Prasanti and Sri Padmantyo, “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Quick Response Indonesian Standar (Qris),” *Journal of Management* 7, no. 3 (2024): 417–39, <https://www.jurnal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/7182/4806>.

Semakin baik kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan penggunanya.<sup>49</sup>

### 3. Kepuasan terhadap kualitas layanan

Kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat, positif, dan konsisten terhadap kepuasan pengguna. Layanan yang responsif, tepat waktu, dan dapat dipercaya mampu meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pengguna, sehingga mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi.<sup>50</sup>

#### a. Layanan Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU)

##### 1) Penyelenggara haji dan umroh

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**  
Haji dan umroh merupakan dua ibadah yang sangat mulia di dalam ajaran agama Islam. Kedua ibadah tersebut merupakan perjalanan spiritual menuju tanah suci Mekah dan Madinah, tempat tersebut merupakan tempat penuh sejarah dan penuh keberkahan. Bagi umat Islam, melaksanakan ibadah haji adalah rukun wajib kelima yang harus ditunaikan sekali selama

<sup>49</sup> Resty Ayu Febrianti, Fitriani Latief, and Nurhaeda Z, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Pln Mobile Di Kota Makassar,” *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* 14, no. 2 (2025): 273–87, <https://doi.org/10.37476/jbk.v14i2.5157>.

<sup>50</sup> Salwa Gipta Safitri et al., “Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Sebagai Kunci Kepuasan Pelanggan Gojek Di Politeknik Negeri Bandung \*1,2” 14, no. 1 (2025): 149–60, <https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/jbk/article/view/4956/2786>.

hidup bagi umat yang mampu, baik secara mental, fisik, maupun finansial. Sementara ibadah umroh bersifat sunah, namun ibadah tersebut tetap memiliki keutamaan besar dalam mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Menurut H. Sulaiman Rasjid di dalam bukunya menjelaskan secara etimologis, kata haji berarti bermaksud atau menuju kepada sesuatu. Yang dimaksud dengan haji disini adalah dengan sengaja mendatangi ka'bah untuk melaksanakan sejumlah ibadah tertentu yang memiliki syarat-syarat.<sup>51</sup> sedangkan umroh secara bahasa memiliki arti “berkunjung” atau “ziarah” ke suatu tempat, dan menurut istilah umroh berarti menyengaja menuju Ka'bah untuk melakukan ibadah tertentu. Umroh dapat diartikan sebagai kunjungan ke Baitullah yang dilakukan dengan melaksanakan rangkaian ibada, mulai dari ihram dari miqat, kemudian melakukan thawaf, sa'i antara bukit shafa dan marwah, dan diakhiri dengan mencukur rambut kepala.<sup>52</sup> Kedua ibadah tersebut dilakukan di tanah suci dengan tata cara yang sudah ditentukan. Perbedaan ibadah haji dan

<sup>51</sup> H. Sulaiman RasJid, “Fiqh Islam” (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2003), 247.

<sup>52</sup> Ahmadih Rojali Jawab and Salsabila Salsabila, “PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN JAMAAH UMROH PADA PT. KHAZZANAH AL – ANSHARY TAHUN 2023,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 12, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.15408/jmd.v12i1.39888>.

umroh yaitu pada waktu pelaksanaan dan juga ritualnya.

Ibadah haji merupakan ibadah wajib dengan waktu pelaksanaannya yang terbatas yaitu hanya bisa dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah dan ritual yang lebih lengkap, sedangkan ibadah umroh waktu pelaksanaannya bisa kapan saja sepanjang tahun tanpa batasan waktu dan ritualnya tidak lengkap seperti ibadah haji.

Tanggung jawab dalam kegiatan ibadah haji dan umroh tersebut secara resmi berada di bawah naungan Kementerian

Agama Republik Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh. Penyelenggara haji dan umroh merupakan salah satu unit kerja yang bertugas dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R  
mengelola, melaksanakan penyusunan rencana, dan pelaporan di bidang haji dan umroh di kantor Kementerian agama Kabupaten/Kota. Penyelenggaraan ini dilakukan berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> “Profil Bidang Haji dan Umrah,” Kementerian Agama Provinsi Maluku, accessed April 17, 2025, <https://maluku.kemenag.go.id/halaman/profil-bidang-haji-dan-umrah>.

Sesuai dengan informasi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta,<sup>54</sup> penyelenggara haji dan umroh khususnya di lingkungan Kantor Kementerian Agama memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a) Menyusun dan melaksanakan kebijakan teknis terkait penyelenggaraan haji dan umroh, berdasarkan kebijakan dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.
- b) Memberikan pelayanan dan bimbingan teknis kepada masyarakat yang ingin mendaftarkan diri untuk menjadi calon jamaah haji dan umroh, termasuk pembinaan manasik, pengelolaan dokumen dan pembinaan kelompok bimbingan.
- c) Melakukan koordinasi dan supervisi dibidang transportasi, akomodasi, perlengkapan, serta pelayanan di asrama haji.
- d) Melakukan evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan tugas di bidang haji dan umroh



<sup>54</sup> Sub.Bagian Perencana Data dan informasi Kemenag DKI Jakarta, “Tugas Dan Fungsi - Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah,” *Kementerian Agama RI Provinsi DKI Jakarta*, 2023, <https://dki.kemenag.go.id/page/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>.

Sejalan dengan tugas tersebut penyelenggara haji dan umroh juga menyediakan berbagai layanan yang mendukung kelancaran ibadah. Layanan penyelenggara haji dan umroh mencakup serangkaian aktivitas yang terdiri dari pembinaan, pemberian layanan, serta perlindungan bagi para jamaah haji dan umroh, yang dilaksanakan oleh suatu instansi atau lembaga yang berwenang, seperti Kementerian Agama dan badan penyelenggara terkait. Dalam kegiatan ini mencakup beberapa aspek seperti pendaftaran, pengurusan dokumen, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, hingga pelayanan kesehatan dan perlindungan jamaah selama di tanah air dan juga di Arab Saudi.<sup>55</sup>

2) Kualitas layanan penyelenggara haji dan umroh

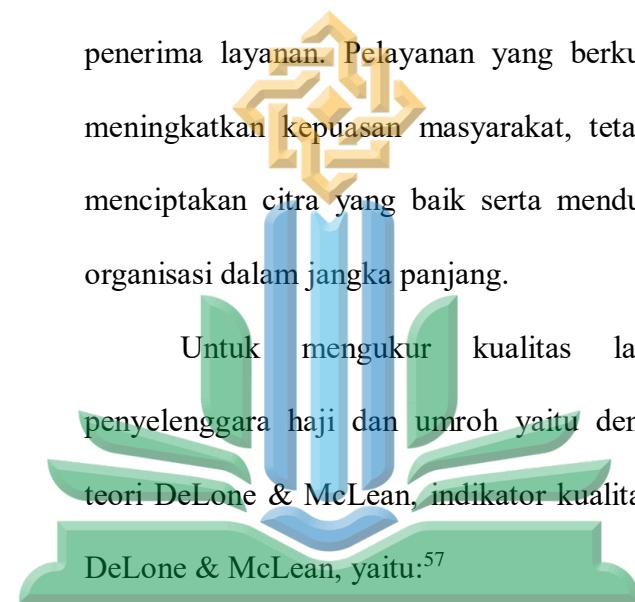
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji dan umroh berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang dinilai oleh masyarakat yang dilayani. Menurut Nurhasanah Ningrum dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Hani Awaliyah, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan dalam melayani. Ketika masyarakat merasa puas saat dilayani maka pelayanan yang

---

<sup>55</sup> Muhammad Ali Yusni, "STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SAMARINDA" 3, no. 1 (2015): 318–32, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id.

diberikan dianggap semakin berkualitas.<sup>56</sup> Selain itu, kualitas pelayanan juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah akan menciptakan pengalaman positif bagi penerima layanan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membantu menciptakan citra yang baik serta mendukung keberhasilan organisasi dalam jangka panjang.



a) Bukti fisik (*Tangibles*)

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan aspek yang berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, serta kualitas material yang digunakan perusahaan, termasuk penampilan karyawan sebagai bagian dari bukti fisik layanan.<sup>58</sup> Unsur-unsur tersebut

<sup>56</sup> Hani Awaliyah, “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru,” *Jurnal Niara* 13, no. 2 (25 Agustus 2020): 29–36, <https://doi.org/10.31849/niara.v13i2.4662>.

<sup>57</sup> Suradi and Windarti, “Penerapan Model Delone Dan Mclean Pada Si-Pmb Online Dari Perspektif Pengguna Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan,” 242.

<sup>58</sup> Siti Kamalina and Indriati Sumarni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour Dan Travel Tanjung,” *Jurnal Mahasiswa*

mampu menciptakan kesan awal yang kuat bagi pelanggan dan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan suatu jasa. Ketika fasilitas fisik tertata dengan baik, peralatan memadai, serta karyawan tampil profesional, jamaah cenderung merasa lebih yakin dan nyaman.

b) Daya tanggap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* merupakan sebuah keinginan dalam memberikan bantuan terhadap pelanggan secara tepat dan cepat, selain itu juga informasi yang diberikan harus jelas.<sup>59</sup> *Responsiveness* ditandai dengan kemauan untuk melayani pelanggan atau sanggup untuk membantu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.<sup>60</sup> Keandalan

*Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis (JAPB)* 4, no. 1 (2021): 612–23, [https://jurnal.stiatablong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432](https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432).

<sup>59</sup> Jessica Wildani Habibah et al., “KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK,” *Jurnal Progres Administrasi Publik* 4, no. 2 (November 2024): 103–9, <https://jurnal.utb.ac.id/index.php/jpap/article/download/1311/1018/7183>.

<sup>60</sup> Herudiansyah Gumar, Fitantina, and Suandini Monica, “Baru Reliability 3,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah*, Vol 8, No. 1, (Juni 2023), <https://share.google/e56SfulxUBWBeLR4D>.

menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan karena ketika sebuah organisasi mampu memenuhi janji layanan secara tepat dan tanpa kesalahan, pelanggan akan merasa yakin bahwa layanan tersebut dapat diandalkan dalam berbagai situasi.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat yang ditandai dengan tingkat keinginan untuk etika dan moral dalam melayani masyarakat. Atau mampu sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.<sup>61</sup> Dengan adanya dukungan dari teknologi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

informasi pelayanan dalam pemerintahan akan mampu melayani dengan cepat dan terjamin karena proses pengelolaannya dilakukan secara online dan sudah terkontrol oleh sistem yang sudah berlaku.

e) Kepedulian (*Empathy*)

Merupakan memberi perhatian lebih dan tulus kepada masyarakat agar mendapat kejelasan di mana salah

---

<sup>61</sup> Bambang Suprianto, "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8, no. 2 (6 Juni 2023): 123–28, <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.

satu instansi diharapkan dapat memberikan pengertian lebih dan memiliki pelayanan yang nyaman bagi pelanggan atau masyarakat. Kepedulian di sini terdiri dari kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, perhatian dan paham akan kebutuhan para pelanggan, melayani dengan ramah dan sopan santun, tidak membedakan, dan menghargai setiap pelanggan.<sup>62</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>62</sup> Natalia Amba et al., “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH,” *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (March 2023), <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/view/1805/831>.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode kuantitatif deskriptif, yaitu metode yang dipakai untuk menjelaskan kondisi yang nyata berdasarkan hasil pengisian kuesioner (angket) yang telah teruji validitas serta reliabilitasnya. Metode penelitian kuantitatif sendiri yaitu pendekatan yang berlandaskan pada paradigma positivisme, dengan memperoleh data menggunakan instrumen penelitian serta mengolahnya secara kuantitatif atau melalui penerapan teknik statistik.<sup>63</sup> Kemudian di jelaskan secara deskriptif, karena hasil tersebut akan digunakan untuk menggambarkan data yang diperoleh serta menjawab rumusan masalah.

Metode yang dipakai dalam proses pengumpulan data adalah metode survei. Survei digunakan untuk mendapatkan atau menghimpun informasi mengenai suatu populasi yang luas, biasanya dengan memanfaatkan sampel yang lebih kecil. Selain itu, survei juga diterapkan untuk menyelesaikan persoalan atau isu berskala besar yang terjadi pada populasi yang banyak, sehingga dibutuhkan ukuran sampel yang cukup besar.<sup>64</sup>

<sup>63</sup> Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”, 8.

<sup>64</sup> Abdullah et al., “METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF”, 21.

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi atau dalam bahasa Inggris “*population*” yang berarti sekelompok orang, kejadian atau peristiwa yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi terdiri dari individu, objek, atau apapun yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun pendapat menurut Sugiono dalam penelitian Nur Fadilah populasi didefinisikan sebagai area generalisasi dalam sebuah penelitian, wilayah ini mencakup objek atau subjek yang dapat dijadikan dasar untuk menarik sebuah kesimpulan.<sup>65</sup> Adapun populasi dari penelitian ini adalah calon jamaah haji yang berangkat tahun 2025 di mana saat itu mendaftar pada tahun 2012, yang berjumlah 615 orang.

### 2. Sampel

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Sampel pada penelitian kuantitatif merupakan sebagian populasi yang dipilih peneliti untuk diteliti, yang bertujuan agar temuan penelitian bisa mewakili dan diterapkan pada keseluruhan populasi.<sup>66</sup> Pemilihan sampel pada penelitian ini dilakukan secara hati-hati agar data yang diperoleh mampu mewakili kondisi atau fenomena yang terjadi dalam

<sup>65</sup> Nur Fadillah Amin, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN,” *Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 1 (Juni 2023): 15–31, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/viewFile/10624/5947>.

<sup>66</sup> Putu Gede Subhaktiyasa, “Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif,” *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 9, no. 4 (19 November 2024): 2721–31, <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>.

populasi secara keseluruhan. Pada penelitian ini, peneliti menerapkan metode *simple random sampling*, yaitu metode pemilihan sampel yang memberikan kesempatan yang setara bagi setiap individu dalam populasi untuk dipilih sebagai sampel.<sup>67</sup> Pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dalam teknik menentukan ukuran sampel yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N : Ukuran Populasi

n : Ukuran Sampel

e : *Error Level* (Tingkat Kesalahan)

secara umum, tingkatan signifikansi yang digunakan untuk menilai besarnya kesalahan biasanya ditetapkan pada 1% (0,01), 5% (0,05), atau 10% (0,1). Di sini peneliti menetapkan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1) Mengacu pada rumus tersebut, jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

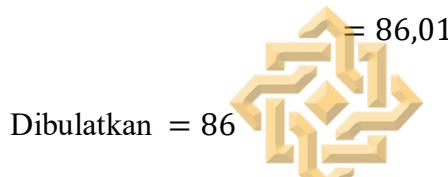
LEMBER

---

<sup>67</sup> Syofian Siregar, “Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan SPSS,” in *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan SPSS* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2013), 31.

$$n = \frac{615}{1 + (615 \times 0,1^2)}$$

$$= \frac{615}{7,15}$$



Dibulatkan = 86

= 86,013

Jadi, berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel yang diperoleh dari keseluruhan populasi yaitu 86 orang dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

### C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

#### 1. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian secara tepat dan sistematis, yang dapat dilakukan melalui wawancara, angket atau kuesioner, observasi, tes, serta dokumentasi.<sup>68</sup> Teknik pengumpulan data adalah salah satu tahapan yang sangat penting dalam melaksanakan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan baik data primer maupun data sekunder sebagai bagian dari teknik pengumpulan data.

---

<sup>68</sup> Abigail Soesana et al., “Metodologi Penelitian Kuantitatif,” in *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023), [https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/4881/1/Anisa\\_Buku\\_Metodologi\\_Penelitian\\_Kuantitatif.pdf](https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/4881/1/Anisa_Buku_Metodologi_Penelitian_Kuantitatif.pdf).

### a. Data primer

Angket (kuesioner) merupakan suatu bentuk pengumpulan data berupa pertanyaan tertulis untuk menjawab pertanyaan.<sup>69</sup> Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket yaitu dengan mengumpulkan data dari responden melalui serangkaian pertanyaan tertulis. Angket berisi daftar pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh informasi spesifik dari responden terkait sikap, pendapat, perilaku, atau karakteristik tertentu. Pada penelitian ini angket dilakukan metode manual yaitu menggunakan kertas.

#### 1) Efektivitas Aplikasi WhatsApp

Pada kuesioner (angket) efektivitas aplikasi WhatsApp disusun berdasarkan beberapa kategori yang akan diukur, yaitu

antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Kisi-kisi kuesioner bisa dilihat pada tabel 3.1 berikut ini:

#### J E M B E R

**Tabel 3. 1**  
**Kisi-kisi Angket Efektivitas Aplikasi WhatsApp**

Variabel	Indikator	Nomor Item Pertanyaan
	<b>1. Kualitas sistem<sup>70</sup></b>	
	a. Kemudahan pengguna	1

<sup>69</sup> Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”, 142

<sup>70</sup> Purwanto S. K dan Pawirosumarto, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem e-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana,” 286.

Variabel	Indikator	Nomor Item Pertanyaan
<b>Efektivitas aplikasi WhatsApp</b>	b. Fleksibilitas sistem	2
	c. Keandalan sistem	3
	d. Kecepatan akses	4
	<b>2. Kualitas informasi<sup>71</sup></b>	
	a. Kelengkapan informasi ( <i>Completeness</i> )	5
	b. Mudah dimengerti ( <i>Understandability</i> )	6
	c. Keakuratan informasi ( <i>Accuracy</i> )	7
	d. Relevansi kebutuhan ( <i>Relevance</i> )	8
	e. Keamanan (Security)	9 dan 10
	<b>3. Kualitas layanan<sup>72</sup></b>	
	a. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	11
	b. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	12
	c. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	13
	d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	14
	e. Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	15
	<b>4. Kepuasan pengguna<sup>73</sup></b>	
	a. Kepuasan terhadap informasi	16 dan 17
	b. Kepuasan terhadap sistem	18, 19 dan 20
	c. Kepuasan terhadap layanan	21 dan 22

2) Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan umroh

<sup>71</sup> Zhafira Salsabil dan Mecca Arfa, "EFEKTIVITAS WEBSITE FEMALEDAILY.COM DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA," 199–210.

<sup>72</sup> Suradi and Windarti, "Penerapan Model Delone Dan Mclean Pada Si-Pmb Online Dari Perspektif Pengguna Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan," 242.

<sup>73</sup> Hariyanto, "Optimalisasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Melalui Teori Delone Mclean."

Pada kuesioner (angket) layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh disusun berdasarkan kategori kualitas layanan yang akan diukur, yaitu antara lain bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan kepedulian. Adapun kisi-kisi kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3. 2**  
**Kisi-kisi Angket Layanan Seksi Penyeleggara Haji dan Umroh**

Variabel	Indikator	No. Item Pertanyaan
<b>Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh</b>	<b>1. Kualitas Layanan</b>	
	a. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	23 dan 24
	b. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	25 dan 26
	c. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	27 dan 28
	d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	29 dan 30
	e. Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	31 dan 32

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
b. Data sekunder  
1) Observasi

J E M B E R

Peneliti dalam pengumpulan data observasi pada penelitian ini menggunakan observasi partisipan. Yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung di aplikasi WhatsApp dan kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso mengenai efektivitas aplikasi Whatsapp dalam layanan Penyelenggara Haji dan Umroh.

## 2) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu salah satu cara mengumpulkan data dengan cara mendapatkan informasi dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang sudah tersedia.<sup>74</sup> Dengan adanya dokumentasi, proses pengumpulan data menjadi lebih mudah sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih lengkap. Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi harus jelas, terstruktur, mudah dipahami, dan ter update. Karna tanpa dokumentasi informasi bisa hilang dan menyebabkan tidak efisien.

### 2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah sarana yang dipakai peneliti untuk mempermudah proses penghimpunan data serta menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, lengkap, dan terstruktur agar lebih mudah untuk dianalisis. Berbagai jenis instrumen penelitian meliputi tes, kuesioner, pedoman wawancara, lembar cek atau daftar centang serta pedoman observasi.<sup>75</sup>

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penggunaan angket. Angket ini digunakan untuk memperoleh informasi secara responden yang

---

<sup>74</sup> Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”, 240.

<sup>75</sup> Wiratna Sujarweni V, “Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi” (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), 76.

berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan menyebarluaskan angket menggunakan kertas.

Agar analisis data dapat dilakukan dengan tepat, maka instrumen yang digunakan harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yaitu:

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu yang seharusnya diukur.<sup>76</sup> Tinggi rendahnya validitas suatu instrumen sangat berpengaruh pada koefisien

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAT HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana ketepatan sebuah instrumen dalam mengukur suatu kuesioner valid atau tidak, kuesioner dianggap sah (valid) apabila setiap pernyataan atau item mampu menggambarkan atau mengungkap hal yang ingin diukur

---

<sup>76</sup> Esi Rosita, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL,” *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 4, no. 4 (31 Juli 2021): 279, <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>.

melalui kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini untuk menguji validitas suatu instrumen dengan menggunakan rumusan *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} [\sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}]}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien antara Variabel X dan Variabel Y

N : Jumlah Responden

X : Skor Item

Y : Skor Total

Dalam pengujian ini, perhitungan  $r_{xy}$  dengan menggunakan *SPSS for windows version 31*. Jumlah responden yang digunakan

adalah 615 orang, dan sampel yang diambil terdiri dari 86 jamaah haji

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**  
yang berangkat tahun 2025 di mana saat itu mendaftar pada tahun 2012. Dasar penentuan apakah suatu instrumen dinyatakan valid atau tidak valid didasarkan pada:

- a. Jika  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5%, maka pernyataan tersebut dianggap valid.
- b. Jika  $r_{hitung}$  kurang dari  $r_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5%, maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

Menurut Guilford dalam Vick Ainun Haq,<sup>77</sup> kategori validitas instrumen berdasarkan pengelompokannya terbagi menjadi sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r_{xy}$  berada di antara  $0,80 < 1,00$ , maka tingkat validitas dianggap sangat tinggi (sangat baik)
- b. Jika nilai  $r_{xy}$  berada di antara  $0,60 < 0,80$ , maka tingkat validitas dianggap tinggi (baik)
- c. Jika nilai  $r_{xy}$  berada di antara  $0,40 < 0,60$ , maka tingkat validitas dianggap sedang (cukup)
- d. Jika nilai  $r_{xy}$  berada di antara  $0,20 < 0,40$ , maka tingkat validitas dianggap rendah (kurang)
- e. Jika nilai  $r_{xy}$  berada di antara  $0,00 < 0,20$ , maka tingkat validitas dianggap sangat rendah (sangat kurang)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R  
Hasil dari uji coba pengujian validitas pada instrumen angket

(kuesioner) yang dibagikan kepada 15 responden selain sampel dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah. Sedangkan untuk hasil secara lengkapnya dapat dilihat pada lampiran 7.

<sup>77</sup> Vick Ainun Haq, "MENGUJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA MATA PELAJARAN AL QUR'AN HADITS MENGGUNAKAN KORELASI PRODUK MOMENSPEARMAN BROWN," *An-Nawa: Jurnal Studi Islam* 4, no. 1 (June 30, 2022), <https://doi.org/10.37758/annawa.v4i1.419>.

**Tabel 3. 3**  
**Uji Coba Angket**  
**Uji Validasi Angket Efektivitas Aplikasi WhatsApp**

No.	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,616	0,514	Valid
2	0,544	0,514	Valid
3	0,765	0,514	Valid
4	0,614	0,514	Valid
5	0,542	0,514	Valid
6	0,876	0,514	Valid
7	0,744	0,514	Valid
8	0,685	0,514	Valid
9	0,764	0,514	Valid
10	0,855	0,514	Valid
11	0,717	0,514	Valid
12	0,685	0,514	Valid
13	0,547	0,514	Valid
14	0,876	0,514	Valid
15	0,865	0,514	Valid
16	0,759	0,514	Valid
17	0,601	0,514	Valid
18	0,829	0,514	Valid
19	0,885	0,514	Valid
20	0,728	0,514	Valid
21	0,782	0,514	Valid
22	0,885	0,514	Valid

Berdasarkan tabel tersebut, hasil dari uji coba pengujian validitas angket mengenai efektivitas aplikasi WhatsApp menunjukkan bahwa seluruh 22 butir pertanyaan dinyatakan valid dengan  $r_{tabel}$  0,514. Perolehan  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada lampiran 5.

Untuk uji validitas pada variabel layanan Seksi Penyelenggara Haji dan umroh adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 4**  
**Uji Coba Angket**  
**Uji Validitas Angket Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh**

No.	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,649	0,514	Valid
2	0,701	0,514	Valid
3	0,775	0,514	Valid
4	0,737	0,514	Valid
5	0,531	0,514	Valid
6	0,748	0,514	Valid
7	0,685	0,514	Valid
8	0,757	0,514	Valid
9	0,683	0,514	Valid
10	0,717	0,514	Valid

Berdasarkan tabel diatas, hasil dari uji coba pengujian validitas angket mengenai layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAL HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
menunjukkan bahwa dari 10 item pertanyaan yang ada, semuanya dapat dinyatakan telah valid dengan  $r_{tabel} 0,514$ . Perolehan  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada **L E M B E R**

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pemeriksaan yang bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi hasil suatu pengukuran ketika diulang pada fenomena yang sama dengan memakai instrumen pengukuran yang

sama.<sup>78</sup> Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *SPSS for windows versi 31* yaitu:

$$r_i = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_i$  : Koefisien Reliabilitas Instrumen

$K$  : Jumlah Butir Pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah Varian Butir

$\sigma_t^2$  : Varian Butir.<sup>79</sup>

Hasil dari pengujian reliabilitas pada penelitian ini akan dibandingkan dengan standar koefisien atau tingkat keandalan

*Cronbach's Alpha* guna menentukan apakah kuesioner tersebut

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

reliabel. Tingkatan nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel

**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

berikut:

**J E M B E R**

**Tabel 3. 5**

**Tingkat keandalan *Cronbach Alpha***

<b>Nilai <i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Tingkat Keandalan</b>
0,0 – 0,20	Kurang andal
>0,20-0,40	Agak andal
>0,40-0,60	Cukup andal
>0,60-0,80	Andal
>0,80-0,100	Sangat andal

<sup>78</sup> Syofian Siregar, "Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Mananual Dan SPSS," 55.

<sup>79</sup> Syofian Siregar, "Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Mananual Dan SPSS," 57-58.

Perhitungan uji reliabilitas dilakukan pada angket uji coba yang di sebarkan kepada 15 orang selain sampel yang telah dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil dari perhitungan tersebut, nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* dari angket tentang Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso mempunyai nilai *Cronbach Alpha*.

**Tabel 3. 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (Uji Coba Angket)**

Variable	Nilai Cronbach Alpha	N Of Item
Efektivitas Aplikasi WhatsApp	0,951	22
Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	0,879	10

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAL HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
Hasil dari uji coba pengujian reliabilitas pada tabel tersebut membuktikan bahwa keseluruhan variabel dalam hasil penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) di atas 0,6. Nilai *Cronbach's Alpha* bisa dilihat pada lampiran 8. Dengan demikian, seluruh konsep pengukuran untuk setiap variabel dalam kuesioner dapat di nyatakan reliabel.

#### **D. Analisis Data**

Analisis data adalah suatu tahapan setelah seluruh data dari responden atau sumber lain terkumpul. Pada tahap ini, data dikelompokkan sesuai variabel

dari semua responden, disajikan untuk setiap variabel yang diteliti, selanjutnya melakukan proses penghitungan untuk menjawab rumusan masalah, sekaligus menghitung guna menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya

Dalam penelitian ini peneliti menerapkan metode pendekatan analisis data deskriptif dan inferensial.

a) Analisis Data Deskriptif

Analisis data atau statistik deskriptif merupakan jenis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau memaparkan data yang telah dikumpulkan secara apa adanya, tanpa adanya tujuan untuk membuat kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi.<sup>80</sup>

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan data yang dihasilkan melalui pengumpulan data yang telah dilakukan sebelumnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Analisis data ini akan dilakukan dengan menggunakan rumus persentase yang menghasilkan jawaban data yang menggolongkan pada kualifikasi penilaian. Rumus yang digunakan untuk menghitung persentase data adalah sebagai berikut:<sup>81</sup>

<sup>80</sup> Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.” 147.

<sup>81</sup> Said Maskur, *Praktis Belajar Metodologi Penelitian Bidang Psikologi Pendidikan Dan Ilmu Pendidikan (Buku Ajar Mata Kuliah)* (PT. Indragiri Dot Com, 2024).

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase

f : Jumlah jawaban yang diperoleh (frekuensi)

n : Total sampel (responden)

Selanjutnya, hasil persentase dianalisis dan di tafsirkan dengan menerapkan kriteria batasan berdasarkan jumlah responden yang memberikan jawaban. Penafsiran data dilakukan untuk mendapatkan gambaran atau pemahaman mengenai jawaban atas pernyataan yang diajukan. Kriterianya adalah sebagai berikut:<sup>82</sup>

**Tabel 3. 7**  
**Kriteria Persentase Jawaban Kuesioner**

No	Kriteria	Penafsiran
1.	$P \leq 0\%$	Tidak seorang pun
2.	$0\% < P \leq 25\%$	Sebagian kecil
3.	$25\% \leq P < 50\%$	Hampir setengahnya
4.	$P = 50\%$	Setengahnya
5.	$50\% < P \leq 75\%$	Sebagian besar
6.	$75\% \leq P < 100\%$	Hampir seluruhnya
7.	$P = 100\%$	Seluruhnya

### b) Analisis Data Inferensial

Analisis inferensial atau statistik inferensial adalah jenis statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan

<sup>82</sup> Dwi Ariani Finda Yuniarti, Dwiani Listya Kartika, and Agus Prianggono, “Analisis Minat Dan Motivasi Belajar Mahasiswa Teknik Informatika Pada Mata Kuliah Matematika.,” *Jurnal Pendidikan Matematika Indonesia* 7, no. 1 (2022): 47–52.

menggeneralisasikan hasilnya ke seluruh populasi. Statistik ini sangat tepat diterapkan ketika sampel diambil dari populasi yang terdefinisi dengan jelas dan pemilihan sampelnya dilakukan secara acak.<sup>83</sup>

Untuk keabsahan data maka digunakan uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas.

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah prosedur yang digunakan untuk menentukan apakah suatu data berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data merupakan suatu prosedur yang dilakukan untuk mengevaluasi pola sebaran data dalam suatu kelompok data atau variabel.<sup>84</sup>

Adapun dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Metode ini bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data, khususnya distribusi residual, mengikuti pola distribusi normal atau tidak.

Untuk menguji normalitas pada penelitian ini peneliti menggunakan metode uji *klomogorov-smirnov* karena jumlah sampel lebih dari 50. Pedoman pengambilan keputusan normalitas

<sup>83</sup> Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mixed Methode* (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019).

<sup>84</sup> Akhilah Zulkifli et al., “Tutorial Uji Normalitas Dan Uji Homogenitas Dengan Menggunakan Aplikasi SPSS,” *Jurnal Cahaya Nusantara* 1, no. 2 (2025): 3093–8113, <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

dengan menggunakan uji kolmogorov-Smirnov dalam *SPSS For Windows Version 31*:

- 1) Apabila nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05, maka distribusi data dinyatakan tidak normal.
- 2) Apabila nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05, maka distribusi data dinyatakan tidak normal.

b. Uji heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah metode yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Model regresi dikatakan baik jika bersifat homokedastisitas, yaitu residual antar pengamatan relatif konstan,

atau dengan kata lain regresi yang baik adalah regresi yang mengalami heteroskedastisitas.<sup>85</sup>

Gara untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas peneliti menggunakan Uji heteroskedastisitas dengan metode *Glejser*. Pengambilan keputusan bila melihat nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

---

<sup>85</sup> Sofia Debi Puspa, Joko Riyono, and Fani Puspitasari, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman Konsep Matematis Mahasiswa Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Cendekia : Jurnal Pendidikan Matematika* 5, no. 1 (2021): 302–20, <https://doi.org/10.31004/cendekia.v5i1.533>.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso**

Berikut merupakan profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso:



**Tabel 4. 1**  
**Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso**

Nama Instansi	: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso
Alamat Instansi	: Jl. KH. Wahid Hasyim Asy'ari No. 125, Blk Timur Kademangan, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur 68217.
Nama Kepala Kantor	: H. Moh. Ali Masyhur, S.Ag., M.HI.
NIP	: 197304121998031003

##### **2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso**

**a. Visi**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
“Melaksanakan pembinaan masyarakat, memelihara kerukunan umat beragama, dan melayani masyarakat dalam bidang keagamaan.”

##### **b. Misi**

- 1) Melakukan pembinaan masyarakat.
- 2) Memelihara kerukunan umat beragama.
- 3) Melayani masyarakat dalam bidang keagamaan.

c. Tujuan

Tujuan dari visi dan misi tersebut yaitu untuk mewujudkan masyarakat yang berakhlak mulia dan taat dalam menjalankan ajaran agama, menjunjung tinggi kerukunan antar umat beragama, serta memiliki kecerdasan spiritual, emosional dan intelektual.

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso merupakan suatu lembaga yang di dalamnya terdiri dari organisasi-organisasi. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso dipimpin oleh Bapak H. Ali Masyhur, S.Ag., M.HI. beliau didampingi oleh beberapa seksi bidang yaitu:

- 1) Bapak Drs. Astono, M.HI, menjabat sebagai Kasubag TU.
- 2) Bapak Samson Hidayat, S.Ag., M.Pd.I, menjabat sebagai kepala seksi Pendidikan Madrasah.
- 3) Bapak H. Ibrahim, S.Ag., M.Pd.I, menjabat sebagai kepala seksi Pendidikan Pondok Pesantren.
- 4) Bapak Tofan Hidayat, S.Pd.I., M.Si., menjabat sebagai kepala seksi Pendidikan Agama Islam.
- 5) Bapak H. Suharyono, S.Ag., M.H., menjabat sebagai kepala seksi Pelayanan Haji dan Umroh.
- 6) Bapak H. Mohammad Noer Fauzan, S.Ag., M.Pd.I., menjabat sebagai kepala seksi Bimbingan Masyarakat Islam.

- 7) Bapak Agus Jaelani, S.Pd.I., menjabat sebagai kepala seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf.

## B. Penyajian Data

Pada poin ini, penyajian data diperoleh dari responden penelitian. Data yang ingin diperoleh memuat data mengenai Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso. Data tersebut diperoleh dengan menyebarkan angket kepada calon jamaah haji yang mendaftarkan diri pada tahun 2012 dan akan berangkat pada tahun 2025 sebanyak 86 responden.

Untuk mendapatkan data yang benar dan valid, instrumen yang digunakan harus memenuhi standar validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan *SPSS for windows version 31*.

### 1. Uji Validitas

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Uji validitas terhadap angket atau kuesioner yang telah dibuat sebelumnya merupakan tahap pengujian awal yang dilakukan sebelum kuesioner tersebut disebarluaskan kepada responden. Pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah pertanyaan yang dibuat oleh peneliti masuk ke dalam kategori valid atau tidak valid. Instrumen untuk menguji validitas dapat dilihat pada lampiran 3.

Berdasarkan hasil *Output SPSS for Windows Version 31* untuk uji validitas secara singkat, dapat dilihat pada tabel dibawah. Sedangkan untuk hasil secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 10.

**Tabel 4. 2**  
**Hasil Uji Validitas Angket**

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Efektivitas Aplikasi WhatsApp	X	0,720	0,213	Valid
	X2	0,709	0,213	Valid
	X3	0,739	0,213	Valid
	X4	0,744	0,213	Valid
	X5	0,595	0,213	Valid
	X6	0,712	0,213	Valid
	X7	0,723	0,213	Valid
	X8	0,689	0,213	Valid
	X9	0,458	0,213	Valid
	X10	0,384	0,213	Valid
	X11	0,541	0,213	Valid
	X12	0,700	0,213	Valid
	X13	0,515	0,213	Valid
	X14	0,585	0,213	Valid
	X15	0,598	0,213	Valid
	X16	0,640	0,213	Valid
	X17	0,472	0,213	Valid
	X18	0,378	0,213	Valid
	X19	0,516	0,213	Valid
	X20	0,402	0,213	Valid
	X21	0,455	0,213	Valid
	X22	0,471	0,213	Valid
Layanan Seksyen Penyelenggara Haji dan Umroh	Y1	0,443	0,213	Valid
	Y2	0,709	0,213	Valid
	Y3	0,637	0,213	Valid
	Y4	0,623	0,213	Valid
	Y5	0,478	0,213	Valid
	Y6	0,611	0,213	Valid
	Y7	0,605	0,213	Valid
	Y8	0,616	0,213	Valid
	Y9	0,660	0,213	Valid
	Y10	0,743	0,213	Valid

Kriteria penilaian pada uji validitas ini menyatakan bahwa suatu item dianggap valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5%.

Perolehan  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada lampiran 5. Lembar pernyataan valid oleh validator dapat dilihat pada lampiran 4.

Dari hasil uji validitas pada tabel 4.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang di buat oleh peneliti dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses untuk mengetahui apakah suatu alat ukur atau instrumen penelitian seperti angket dapat dipercaya dan konsisten ketika digunakan berulang kali. Dalam penelitian, uji reliabilitas dilakukan agar jawaban responden benar-benar mencerminkan apa yang ingin diukur, bukan sekedar kebetulan. Berikut ini hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *SPSS for Windows Version 31*.

**Tabel 4. 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Angket**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	$r_{tabel}$	Keterangan
Efektivitas Aplikasi WhatsApp	0,919	0,213	Reliabel
Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	0,792	0,213	Reliabel

Kriteria kredibilitas suatu variabel dapat tercapai apabila hitungan *Cronbach Alpha*  $> 0,213$ . Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulannya bahwa uji reliabilitas pada tabel 4.3 adalah reliabel. Output uji reliabilitas pada tabel tersebut bisa di lihat di lampiran 11.

### 3. Distribusi Angket dan Instrumen

**Tabel 4. 4**  
**Distribusi Angket**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>No. Item</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>		
Efektivitas aplikasi WhatsApp	Kualitas sistem	a. Kemudahan pengguna b. Fleksibilitas sistem c. Keandalan sistem d. Kecepatan akses	1 2 3 4		
	Kualitas informasi	a. Kelengkapan informasi ( <i>Completeness</i> ) b. Mudah dimengerti ( <i>Understandability</i> ) c. Keakuratan informasi ( <i>Accuracy</i> ) d. Relevansi kebutuhan ( <i>Relevance</i> )	5 6 7 8		
		Kualitas layanan	e. Keamanan ( <i>Security</i> ) a. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ) b. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) c. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	9 dan 10 11 12 13 14	
			Kepuasan pengguna	e. Kepedulian ( <i>Empathy</i> ) a. Kepuasan terhadap informasi b. Kepuasan terhadap sistem c. Kepuasan terhadap layanan	15 16 dan 17 18, 19 dan 20 21 dan 22

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Item
Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU)	Kualitas layanan	a. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	23 dan 24
		b. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	25 dan 26
		c. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	27 dan 28
		d. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	29 dan 30
		e. Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	31 dan 32

### C. Analisis Data

#### 1. Analisis Deskriptif

##### a. Efektivitas Aplikasi WhatsApp

Setelah dilakukan pembagian angket kepada para responden mengenai Efektivitas Aplikasi WhatsApp, maka didapatkan hasil distribusi frekuensi jawaban responden yang dihitung menurut rumus persentase yaitu sebagai berikut:

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

**Tabel 4.5  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Efektivitas Aplikasi WhatsApp**

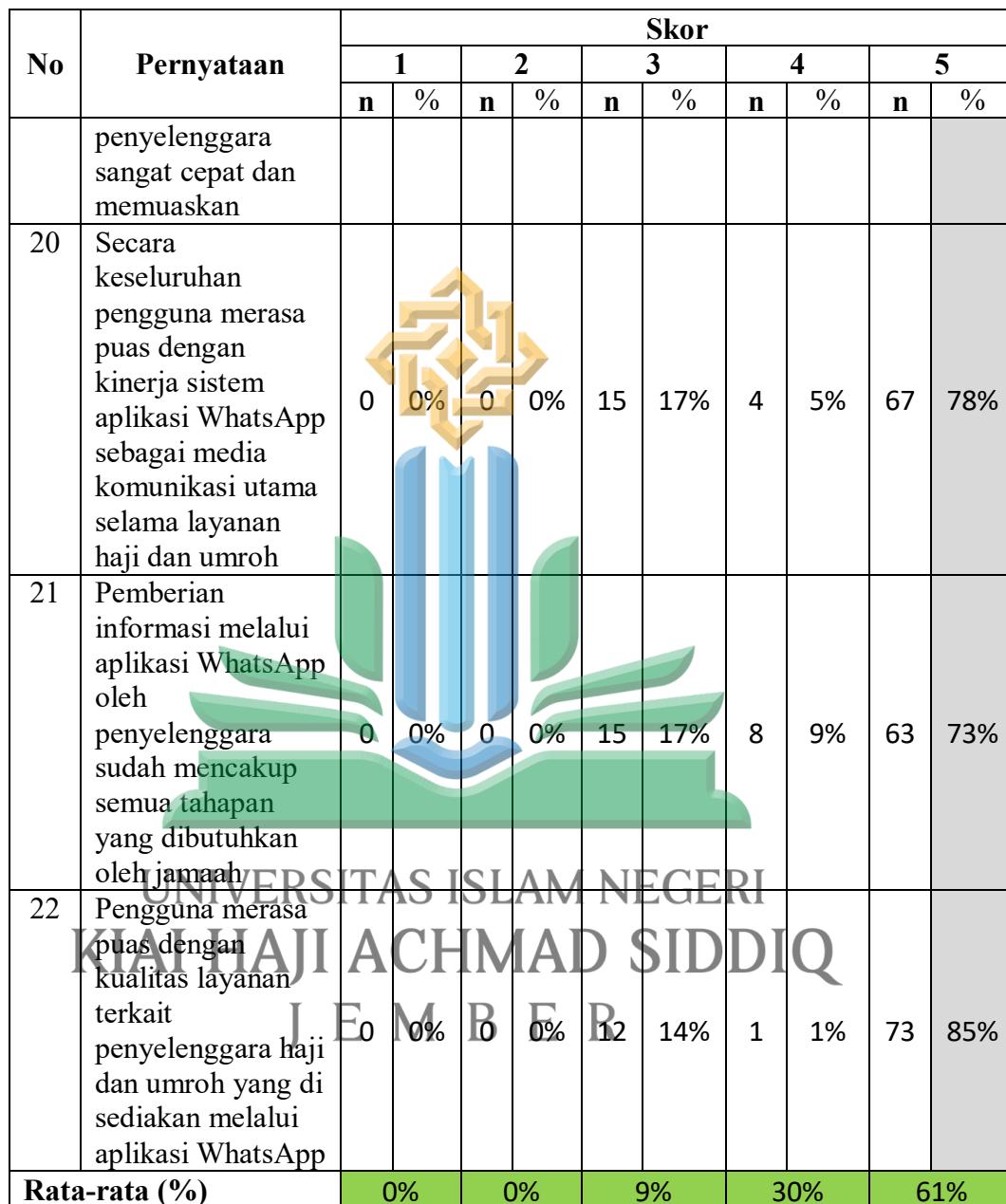
No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Jamaah merasa mudah dalam menggunakan aplikasi WhatsApp	0	0%	0	0%	1	1%	30	35%	55	64%
2	Penggunaan aplikasi WhatsApp yang baru fleksibel dan	0	0%	0	0%	1	1%	36	42%	49	57%

No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	mudah disesuaikan untuk melayani berbagai kebutuhan informasi perihal pendaftaran haji dan umroh.										
3	Aplikasi WhatsApp yang baru selalu berjalan dengan baik dan konsisten daripada aplikasi yang lama.	0	0%	0	0%	2	2%	32	37%	52	60%
4	Layanan melalui aplikasi WhatsApp yang baru memberikan respons yang cepat terhadap permohonan atau pertanyaan jamaah.	0	0%	0	0%	2	2%	32	37%	52	60%
5	Informasi yang diberikan melalui layanan aplikasi WhatsApp yang baru, akurat, tepat dan dapat dipercaya.	0	0%	0	0%	4	5%	42	49%	40	47%
6	Format penyajian informasi pada aplikasi WhatsApp yang baru sudah jelas, terstruktur, dan mudah dipahami.	0	0%	0	0%	1	1%	40	47%	45	52%
7	Informasi yang diterima melalui	0	0%	0	0%	2	2%	42	49%	42	49%

No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	WhatsApp dari Petugas selalu konsisten dan sesuai dengan fakta dilapangan, sehingga tidak menimbulkan kerugian atau keterlambatan	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
8	Informasi yang disampaikan dengan menggunakan aplikasi yang baru sudah lengkap dan mencakup semua layanan yang dibutuhkan jamaah.	0	0%	0	0%	2	2%	34	40%	50	58%
9	Informasi yang disampaikan oleh penyelenggara melalui aplikasi WhatsApp misalnya jadwal dan lokasi kegiatan) akurat dan terpercaya	0	0%	0	0%	2	2%	17	20%	67	78%
10	Setiap informasi penting yang diterima atau dikirim melalui aplikasi WhatsApp selalu didukung oleh sumber resmi atau petugas yang jelas	0	0%	0	0%	7	8%	22	26%	57	66%
11	Media atau dokumen yang	0	0%	0	0%	14	16%	21	24%	51	59%

No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	dibagikan melalui aplikasi WhatsApp memiliki kualitas visual yang jelas dan mudah dipahami										
12	Admin WhatsApp baru merespons pertanyaan dan kebutuhan jamaah dengan cepat dan memuaskan dibandingkan dengan admin WhatsApp lama.	0	0%	0	0%	6	7%	41	48%	39	45%
13	Informasi yang disampaikan melalui aplikasi WhatsApp dapat dijadikan pegangan utama (dipercaya) dibandingkan sumber informasi lain	0	0%	0	0%	17	20%	26	30%	43	50%
14	Jamaah merasa yakin dan percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi WhatsApp yang baru.	0	0%	0	0%	4	5%	34	40%	48	56%
15	Admin menunjukkan kepedulian yang tinggi melalui layanan WhatsApp yang baru dengan memberikan	0	0%	0	0%	2	2%	39	45%	45	52%

No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	penjelasan yang lengkap dan pelayanan yang ramah.										
16	pengguna merasa puas dengan kemudahan mendapatkan informasi terkait Haji dan Umroh melalui layanan dengan menggunakan aplikasi WhatsApp yang baru dibandingkan dengan aplikasi yang lama.	0	0%	0	0%	3	3%	37	43%	46	53%
17	Kualitas informasi yang disampaikan di aplikasi WhatsApp sangat membantu jamaah dalam mengambil keputusan penting terkait persiapan dan pelaksanaan ibadah haji dan umroh.	0	0%	0	0%	13	15%	15	17%	58	67%
18	Aplikasi WhatsApp yang digunakan oleh penyelenggara sangat mudah dipahami dan dioperasikan oleh pengguna	1	1%	0	0%	15	17%	15	17%	55	64%
19	Balasan dari petugas	0	0%	1	1%	22	26%	7	8%	56	65%



Dari analisis jawaban di atas, diperoleh hasil rata-rata dari efektivitas aplikasi WhatsApp yaitu sebesar 61%. Di mana berdasarkan kriteria persentase jawaban kuesioner dapat dinyatakan bahwa sebagian

besar dari jumlah responden menyatakan bahwa aplikasi WhatsApp efektif untuk digunakan.

Dalam penelitian ini, angket efektivitas aplikasi WhatsApp tersusun atas tujuh belas (17) indikator, adapun hasil perhitungan dari setiap indikator tertera pada tabel 4.6 berikut:

  
**Tabel 4. 6**  
**Kriteria Persentase dan Penafsiran Angket Efektivitas**  
**Aplikasi WhatsApp**

No	Indikator	Kriteria	Penafsiran
1	Kemudahan pengguna	64%	Sebagian besar
2	Fleksibilitas sistem	57%	Sebagian besar
3	Keandalan sistem	60%	Sebagian besar
4	Kecepatan akses	60%	Sebagian besar
5	Kelengkapan informasi (Completeness)	49%	Hampir setengahnya
6	Mudah dimengerti (Understandability)	52%	Sebagian besar
7	Keakuratan informasi (Accuracy)	49%	Hampir setengahnya
8	Relevansi kebutuhan (Relevance)	58%	Sebagian besar
9	Keamanan (Security)	72%	Sebagian besar
10	Bukti fisik (Tangible)	59%	Sebagian besar
11	Daya tanggap (Responsiveness)	48%	Hampir setengahnya
12	Keandalan (Reliability)	50%	Setengahnya
13	Jaminan (Assurance)	56%	Sebagian besar
14	Kepedulian (Empathy)	52%	Sebagian besar
15	Kepuasan terhadap informasi	60%	Sebagian besar
16	Kepuasan terhadap sistem	69%	Sebagian besar

17	Kepuasan terhadap layanan	79%	Hampir seluruhnya
----	---------------------------	-----	-------------------

Dari tabel 4.6 tersebut terlihat bahwa:

- 1) Indikator kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi WhatsApp memperoleh hasil 64%, yang artinya bahwa sebagian besar dari jamaah merasa mudah dalam menggunakan aplikasi WhatsApp.
- 2) Indikator fleksibilitas sistem memperoleh hasil 57%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa bahwa aplikasi WhatsApp yang baru mudah dan fleksibel saat digunakan untuk melayani berbagai kebutuhan perihal pendaftaran haji dan umroh.
- 3) Indikator keandalan sistem memperoleh 60%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa bahwa aplikasi WhatsApp yang baru selalu berjalan dengan baik dan konsisten.
- 4) Indikator kecepatan akses memperoleh hasil 60%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa bahwa pelayanan melalui aplikasi WhatsApp yang baru memberikan respons yang cepat terhadap permohonan atau pertanyaan jamaah dibandingkan dengan aplikasi WhatsApp yang lama.
- 5) Indikator kelengkapan informasi (*Completeness*) memperoleh hasil 49%, yang artinya hampir setengahnya dari jamaah merasa bahwa

informasi yang diberikan melalui aplikasi WhatsApp akurat, tepat, dan dapat dipercaya.

- 6) Indikator mudah dimengerti (*Understandability*) memperoleh hasil 52%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa bahwa penyajian informasi pada aplikasi WhatsApp yang baru sudah jelas, terstruktur, dan mudah dipahami dibandingkan dengan aplikasi yang lama.
- 7) Indikator keakuratan informasi (*Accuracy*) memperoleh hasil 49%, yang artinya hampir setengahnya dari jamaah merasa bahwa informasi yang diterima selalu konsisten dan sesuai dengan fakta di lapangan.
- 8) Indikator Relevansi kebutuhan (*Relevance*) memperoleh hasil 58%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa bahwa informasi yang disampaikan sudah lengkap dan mencakup semua layanan yang dibutuhkan jamaah.
- 9) Indikator Keamanan (*Security*) memperoleh hasil 72%, yang artinya sebagian besar dari jamaah merasa bahwa informasi yang disampaikan oleh penyelenggara (jadwal dan lokasi kegiatan) akurat dan terpercaya.
- 10) Indikator bukti fisik (*Tangible*) memperoleh hasil 59%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa setiap informasi penting yang di

terima dan dikirim selalu di dukung oleh sumber resmi atau petugas yang jelas.

11) indikator daya tanggap (*Responsiveness*) memperoleh hasil 48%, hampir setengahnya dari jamaah merasa bahwa media yang dibagikan jelas dan mudah dipahami.

12) Indikator keandalan (*Reliability*) memperoleh hasil 50%, yang artinya setengah dari jamaah merasa bahwa admin WhatsApp merespons pertanyaan dan kebutuhan jamaah dengan cepat dan memuaskan.

13) Indikator jaminan (*Assurance*) memperoleh hasil 56%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa informasi yang disampaikan melalui aplikasi WhatsApp dapat dijadikan pegangan utama dibandingkan sumber informasi lain.

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

14) Indikator kepedulian (*Empathy*) memperoleh hasil 52%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa yakin dan percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi WhatsApp yang baru.

15) Indikator kepuasan terhadap informasi memperoleh hasil 60%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa puas dengan kualitas informasi terkait pelayanan penyelenggara haji dan umroh yang disampaikan dalam aplikasi WhatsApp.

16) Indikator kepuasan terhadap sistem memperoleh hasil 69%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa puas terhadap kualitas sistem aplikasi WhatsApp yang digunakan dalam pelayanan penyelenggara haji dan umroh.

17) Indikator kepuasan terhadap layanan memperoleh hasil 79%, yang artinya hampir seluruhnya dari jamaah merasa puas terhadap kualitas pelayanan penyelenggara haji dan umroh yang di sediakan melalui aplikasi WhatsApp.

b. Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh

Setelah dilakukan pembagian angket kepada para responden mengenai Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, maka didapatkan hasil distribusi frekuensi jawaban responden yang dihitung menurut rumus persentase yaitu sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAL HAIL ACHMAD SIDDIQ  
Tabel 4. 7  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Layanan Seksi  
Penyelenggara Haji dan Umroh  
J E M B E R

No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Petugas seksi penyelenggara haji dan umroh berpenampilan rapi, bersih dan sopan saat bertugas	0	0%	0	0%	4	5%	3	3%	79	92%
2	Ruang kantor seksi penyelenggara haji	0	0%	0	0%	19	22%	1	1%	66	77%

No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	dan umroh terlihat bersih, rapi, dan terorganisir. Fasilitas pendukung (kursi tunggu, AC, atau toilet) memadai dan berfungsi dengan baik.										
3	Petugas cepat tanggap dalam merespon permintaan informasi atau pertanyaan jamaah, baik secara langsung maupun melalui telepon/saluran komunikasi resmi bahkan dalam situasi mendesak atau genting.	0	0%	0	0%	7	8%	13	15%	66	77%
4	Petugas menunjukkan inisiatif tinggi dan kemauan kuat untuk membantu menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan penyelenggara haji dan umroh dan aktif menghubungi jamaah kembali untuk memberikan update atau informasi lanjutan terkait masalah	0	0%	0	0%	13	15%	8	9%	65	76%

No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	yang sedang ditangani										
5	Jamaah percaya pada kemampuan petugas seksi penyelenggaran haji dan umroh untuk menyelesaikan masalah, memberikan solusi yang cepat dan dapat diandalkan terkait pendaftaran atau keberangkatan secara tuntas.	0	0%	0	0%	28	33%	11	13%	47	55%
6	Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) yang digunakan penyelenggaran haji dan umroh dapat diandalkan selalu tercatat dengan benar dan tidak hilang atau salah input) dan jarang mengalami down saat dibutuhkan	0	0%	0	0%	20	23%	7	8%	59	69%
7	petugas menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi jamaah, dan tidak adanya pungli atau penipuan saat berinteraksi	0	0%	0	0%	22	26%	14	16%	49	58%

No	Pernyataan	Skor									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	selama proses pelayanan.										
8	Petugas memberikan jaminan perlindungan yang meyakinkan terhadap hak-hak jamaah sebagai calon jamaah haji dan umroh.	0	0%	0	0%	2	2%	26	30%	58	67%
9	Petugas bersedia meluangkan waktu yang cukup untuk menjelaskan prosedur atau menjawab semua pertanyaan jamaah hingga tuntas.	0	0%	0	0%	2	2%	24	28%	60	70%
10	Secara keseluruhan pelayanan penyelenggara haji dan umroh dilakukan dengan hati bukan sekedar kewajiban birokrasi, dan jamaah sangat puas dengan tingkat kepedulian yang di tunjukkan oleh petugas.	0	0%	0	0%	0	0%	22	26%	64	74%
<b>Rata-rata (%)</b>		0%		0%		14%		15%		71%	

Dari analisis jawaban di atas, diperoleh hasil rata-rata dari efektivitas aplikasi WhatsApp yaitu sebesar 71%. Dimana berdasarkan kriteria persentase jawaban kuesioner dapat dinyatakan bahwa sebagian besar dari jumlah responden menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang baik.

Dalam penelitian ini, angket layanan Seksi Penyelenggara Haji dan umroh tersusun atas lima (5) indikator, adapun hasil perhitungan dari setiap indikator tertera pada tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4. 8**  
**Kriteria Persentase dan Penafsiran Angket Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh**

No	Indikator	Kriteria	Penafsiran
1	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	84%	Hampir seluruhnya
2	Daya tanggap ( <i>Responsive</i> )	76%	Hampir seluruhnya
3	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	62%	Sebagian besar
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	63%	Sebagian besar
5	Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	72%	Sebagian besar

Dari tabel 4.8 tersebut terlihat bahwa:

- 1) Indikator bukti fisik (*Tangibles*) memperoleh nilai 84%, yang artinya hampir seluruhnya dari jamaah merasa puas dan setuju bahwa fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas sudah berkualitas, layak, dan profesional.

- 2) Indikator daya tanggap (*Responsive*) memperoleh nilai 76%, yang artinya hampir seluruhnya dari jamaah merasa bahwa kualitas daya tanggap penyelenggara sudah sangat baik dalam memberikan respons dan bantuan terhadap kebutuhan jamaah.
- 3) Indikator keandalan (*Reliability*) memperoleh nilai 62%, yang artinya sebagian besar jamaah mengandalkan kemampuan petugas untuk membantu menyelesaikan terkait pendaftaran dan keberangkatan secara tuntas.
- 4) Indikator jaminan (*Assurance*) memperoleh nilai 63%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa percaya dan yakin kepada petugas tentang kerahasiaan data dan perlindungan terhadap hak-hak jamaah.
- 5) Indikator kepedulian (*Empathy*) memperoleh nilai 72%, yang artinya sebagian besar jamaah merasa puas dengan pelayanan dan kepedulian yang diberikan oleh petugas.

## 2. Analisis Inferensial

Dalam penelitian ini terdapat dua uji prasyarat yang dilakukan, yaitu:

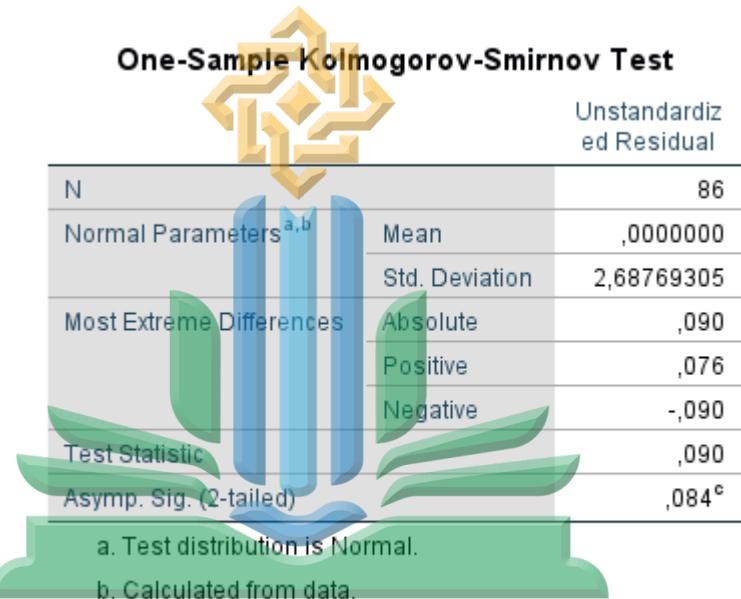
### a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini merupakan uji yang memiliki tujuan untuk mengetahui apakah nilai residual dari variabel X dan Y pada persamaan regresi berdistribusi normal atau tidak normal, dengan keterangan:

- 1) Sebuah data dikatakan normal apabila nilai signifikan  $> 0,05$ .

2) Sebuah data dikatakan tidak normal apabila nilai signifikan  $< 0,05$ .

Berikut ini merupakan hasil perhitungan dari uji normalitas dengan menggunakan uji *One-Sample-Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan *SPSS for Windows Version 31*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Hasil Uji Normalitas Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam  
Layanan Seksi Penyelenggarra Haji dan Umroh  
JEMBER

Gambar 4. 1

Dari hasil output SPSS diatas, terlihat bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,084 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang ada (diujii) terdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varian pada residual dari suatu pengamatan ke

pengamatan lainnya. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas yang telah dihitung dengan bantuan *SPSS for Windows Version 31*.

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1	(Constant)	6,041	2,144	2,817	,006
	X1	-,040	,021	-,201	,063

a. Dependent Variable: Abs\_RES

**Gambar 4. 2**  
**Uji Heteroskedastisitas Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh**

Dari table hasil uji heteroskedastisitas diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,063 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

#### D. Pembahasan

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

Pada bagian pembahasan ini berisi tentang penjelasan atau penjabaran mengenai hasil analisis deskriptif dan analisis inferensial yang diperoleh, yaitu sebagai berikut:

##### a. Efektivitas Aplikasi WhatsApp

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas aplikasi WhatsApp dengan menggunakan angket yang telah diberikan kepada responden sebanyak 22 pernyataan. Untuk yang pertama kualitas sistem memperoleh hasil jawaban dengan kategori “Sangat Setuju” memiliki frekuensi

sebanyak 208 dengan persentase 60%, kategori “Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 130 dengan persentase 38%, kategori “Netral” memiliki frekuensi sebanyak 6 dengan persentase 2%. Sedangkan kategori “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” tidak memiliki frekuensi.

Selanjutnya yang kedua kualitas informasi memperoleh hasil jawaban dengan kategori “Sangat Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 301 dengan persentase 58%, kategori “Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 197 dengan persentase 38%, kategori “Netral” memiliki frekuensi sebanyak 18 dengan persentase 3%. Sedangkan kategori “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” tidak memiliki frekuensi.

Yang ke tiga kualitas layanan memperoleh hasil jawaban dengan kategori “Sangat Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 226 dengan persentase 53%, kategori “Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 162 dengan persentase 37%, kategori “Netral” memiliki frekuensi sebanyak 43 dengan persentase 10%. Sedangkan kategori “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” tidak memiliki frekuensi.

Yang terakhir kepuasan pengguna memperoleh hasil jawaban dengan kategori “Sangat Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 418 dengan persentase 69%, kategori “Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 87 dengan persentase 14%, kategori “Netral” memiliki frekuensi sebanyak 95 dengan persentase 16%. Sedangkan kategori “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” masing-masing memiliki satu frekuensi dengan persentase 0%.

Jadi, berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian efektivitas aplikasi WhatsApp melalui angket yang telah dibagikan ke para responden sebanyak 22 pertanyaan, diperoleh hasil jawaban dengan kategori “Sangat Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 1.153 dengan persentase sebesar 61%, kategori “Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 575 dengan persentase sebesar 30%, dan kategori “Netral” memiliki frekuensi sebanyak 162 dengan persentase sebesar 9%. Sedangkan kategori “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” masing-masing memiliki frekuensi sebanyak 1 dengan persentase 0%.

Pernyataan di atas sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh DeLone dan McLean tentang Model kesuksesan sistem informasi yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan dampak organisasi.<sup>86</sup>

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Tingginya frekuensi jawaban “Sangat Setuju” dengan nilai 61% dan “Setuju” dengan nilai 30% menunjukkan keberhasilan aplikasi WhatsApp telah memenuhi kriteria kesuksesan sistem informasi menghasilkan penggunaan dan kepuasan yang tinggi.

---

<sup>86</sup> Alhibarsyah, “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bagi Pengguna Internal (Studi Kasus Pada PT Bank Lampung),” 10.

b. Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso

Berdasarkan hasil penelitian tentang layanan seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dengan menggunakan angket yang telah diberikan kepada responden sebanyak 10 pernyataan yaitu memperoleh hasil jawaban dengan kategori “Sangat Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 613 dengan persentase 71%, kategori “Setuju” memiliki frekuensi sebanyak 129 dengan persentase 15%, kategori “Netral” memiliki frekuensi sebanyak 117 dengan persentase 14%. Sedangkan kategori “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju” tidak memiliki frekuensi.

Pernyataan di atas sejalan dengan pendapat Nurhasanah Ningrum dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Hani Awaliyah, bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor untuk menentukan keberhasilan dalam proses memberikan pelayanan. Ketika jamaah merasa puas maka pelayanan yang diberikan dianggap berkualitas.<sup>87</sup> Pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah memenuhi harapan para jamaah, yang menunjukkan bahwa penyelenggara sudah berhasil menciptakan pengalaman ibadah yang optimal dari pendaftaran sampai pemberangkatan. Kepuasan jamaah yang tinggi menjadi jawaban bahwa penyelenggara telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip kualitas layanan,

---

<sup>87</sup> Awaliyah, “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru,” 29-36.

seperti yang di paparkan oleh DeLone dan McLean tentang kualitas layanan yaitu Bukti fisik (*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsive*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Empathy*).<sup>88</sup> Hal tersebut dapat diketahui dari persentase yang diperoleh peneliti dari angket yang disebarluaskan dan diisi oleh para jamaah haji tahun keberangkatan 2025 yang dimana saat itu mendaftar pada tahun 2012.

Berdasarkan hasil jawaban dari responden dimana pada kategori “Sangat Setuju” dan “Setuju” dengan persentase 86% menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas telah memenuhi bahkan melampaui harapan jamaah, mulai dari proses pendaftaran hingga pemberangkatan.

- c. Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso

Berdasarkan hasil jawaban responden mengenai efektivitas aplikasi WhatsApp menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi di mana mayoritas responden memilih kategori “Sangat Setuju” sebanyak 61% dan sebanyak 30% responden memilih kategori “Setuju”. Jadi, secara akumulatif 91% responden menyatakan bahwa WhatsApp dipersepsikan secara positif oleh pengguna sebagai alat komunikasi dan pelayanan yang efektif.

---

<sup>88</sup> Suradi and Windarti, “Penerapan Model Delone Dan Mclean Pada Si-Pmb Online Dari Perspektif Pengguna Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan.” 242.

Selain itu hasil jawaban responden mengenai kualitas layanan seksi penyelenggara haji dan umroh juga menunjukkan hasil yang sangat memuaskan, yaitu mayoritas responden menyatakan “sangat setuju” mencapai 71% dan yang menyatakan “Setuju” sebanyak 15%. Jadi, secara keseluruhan sebanyak 86% responden menyatakan bahwa kualitas layanan penyelenggara haji dan umroh termasuk ke dalam kategori baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Selanjutnya untuk memastikan bahwa seluruh jawaban tersebut adalah sah dan relevan, maka dilakukan uji prasyarat. Di mana dari hasil perhitungan dari pengujian prasyarat, yang pertama uji normalitas yaitu diperoleh nilai signifikan sebesar sebesar  $0,084 > 0,05$ ; sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang ada (diuji) terdistribusi normal. Untuk uji yang ke dua yaitu hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,063, yang lebih besar dari 0,05 dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pernyataan di atas sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh DeLone dan McLean tentang Model kesuksesan sistem informasi yang

meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan dampak organisasi.<sup>89</sup>

Berdasarkan hasil dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi WhatsApp sangat efektif dan relevan untuk digunakan dalam mendukung kelancaran dan kualitas pelayanan seksi penyelenggara haji dan umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso. Hal ini di dasarkan pada teori yang digunakan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>89</sup> Alhibarsyah, “Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Bagi Pengguna Internal (Studi Kasus Pada PT Bank Lampung),” 10.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil analisis data penelitian yang telah dijelaskan pada bab IV, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem dalam penggunaan aplikasi WhatsApp berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem aplikasi WhatsApp dalam mendukung kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso tergolong sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban responden pada kategori sangat setuju dan setuju mencapai 98%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem WhatsApp dinilai andal, mudah digunakan, serta responsif dalam menunjang proses pelayanan.
2. Kualitas informasi yang disampaikan melalui aplikasi WhatsApp dinilai sangat efektif dalam meningkatkan kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh. Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori sangat setuju dan setuju mencapai 96%. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan dianggap jelas, akurat, relevan dan mudah dipahami oleh pengguna layanan, sehingga mampu mendukung kelancaran pelayanan.

3. Kualitas layanan penggunaan aplikasi WhatsApp dinilai sangat baik.

Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori sangat setuju dan setuju mencapai 90%, yang menyimpulkan bahwa WhatsApp mampu meningkatkan kecepatan respons, kemudahan komunikasi, serta efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.

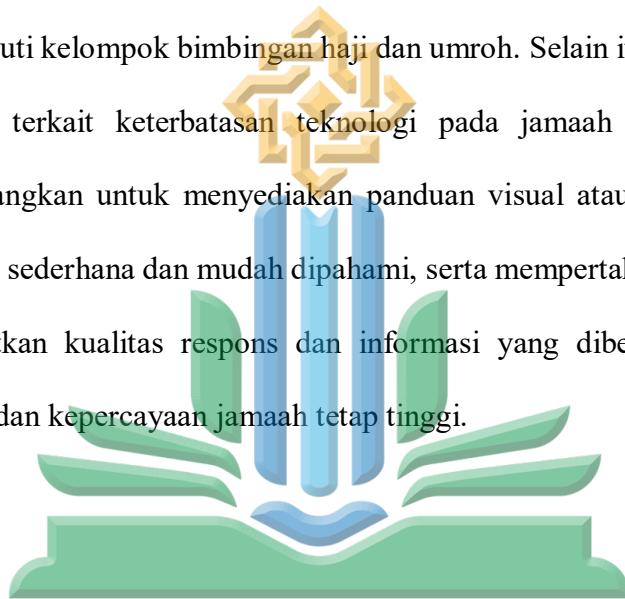
4. Kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi WhatsApp dalam mendukung kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh dinilai sangat baik. Hal ini dilihat dari tingginya persentase jawaban sangat setuju sebesar 69% dan setuju sebesar 14%, serta sangat minimnya respons negatif dari pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan WhatsApp mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pengguna.

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Setelah dilakukannya penelitian dengan judul Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso, maka saran yang dapat diberikan adalah:

Kepada pihak kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, supaya secara berkelanjutan mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi WhatsApp tersebut. Upaya perlu

dingkatkan untuk memperluas sosialisasi dan edukasi mengenai ketersediaan layanan melalui aplikasi WhatsApp kepada seluruh calon jamaah, khususnya jamaah lanjut usia dan mereka yang kurang memiliki akses teknologi, mulai dari berbagai kanal komunikasi seperti media sosial, pengumuman di kantor, atau meliputi kelompok bimbingan haji dan umroh. Selain itu, untuk mengatasi tantangan terkait keterbatasan teknologi pada jamaah lanjut usia, perlu dipertimbangkan untuk menyediakan panduan visual atau bantuan langsung yang lebih sederhana dan mudah dipahami, serta mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas respons dan informasi yang diberikan agar tingkat kepuasan dan kepercayaan jamaah tetap tinggi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Anwar. "Pengaruh Penggunaan Aplikasi WhatsApp Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Arab Peserta Didik Kelas VIII MTs DDI Lero Kabupaten Pinrang." Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023.

Abdullah, Karimuddin, Taqwin Zahara Fadilla, Masita Ketut Ngurah Ardiawan, Meilida Eka Sari, Misbahul Jannah Ummul Aiman, and Suryadin Hasda. "METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF," 56. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI (026/DIA/2012), 2022. <http://penerbitzaini.com>.

Abigail Soesana, Hani Subakti, Karwanto, Anisa Fitri, Sony Kuswandi, Lena Sastri, Ilham Falani, Novita Aswan, Ferawati Artauli Hasibuan, and Hana Lestari. "Metodologi Penelitian Kuantitatif." In *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023. [https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/4881/1/Anisa\\_Buku\\_Metodologi\\_Penelitian\\_Kuantitatif.pdf](https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/4881/1/Anisa_Buku_Metodologi_Penelitian_Kuantitatif.pdf).

Adelfi, Fitri, and Nunung A Rahmah. "The Influence of System Quality, Information Quality and Service Quality on Flip Application User Satisfaction (Case Study on Students of the Faculty of Economics and Business, Jenderal Achmad Yani University)." *The International Technology Management Review* 7, no. 1 (2023): 1076–89.

Affifah Putri Ningrum, Nur, and Twin Agus Pramonojati. "THE EFFECT OF WHATSAPP USE FOR THE EFFECTIVENESS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN YOGYAKARTA SPECIAL REGION TOURISM AUTHORITY STAFF." *Journal E-Proceeding of Management* 6, no. 1 (April 2019). [https://core.ac.uk/outputs/299928726/?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/outputs/299928726/?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1).

Agustina, Ruslinda, Rara Gustiana, Octavia Amini, and Stie Nasional Banjarmasin. "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 14, no. 1 (2021): 189–205. <https://stienas-ypb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/321>.

Alhibarsyah. "Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Bagi Pengguna Internal (Studi Kasus Pada PT Bank Lampung)." *Industrika : Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 2, no. 2 (April 1, 2021). <https://doi.org/10.37090/indstrk.v2i2.94>.

Amarin, Shanaz, and Tri Indra Wijaksana. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung)." *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 4, no. 1 (April 2021): 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>.

Amba, Natalia, Saul Ronald, Jacob Saleky, Olivia Laura Sahertian, Jurusan Administrasi, Niaga Politeknik, and Negeri Ambon. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH." *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (March 2023). <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/view/1805/831>.

Amin, Nur Fadillah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. "KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN." *Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 1 (2023): 15–31. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/viewFile/10624/5947>.

Angelina, Andesa, Dinna Yunika Hardiyanti, and Dinda Lestarini. "Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Pegipegi)." *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi* 11, no. 2 (2023): 301–8. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>.

"Arti Kata Efektivitas-Kamus Besar Bahasa Indonesia." Accessed April 15, 2025. <https://kbbi.web.id/efektivitas>

Awaliyah, Hani. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru." *Jurnal Niara* 13, no. 2 (August 25, 2020): 29–36. <https://doi.org/10.31849/niara.v13i2.4662>

Bambang Suprianto. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8, no. 2 (June 6, 2023): 123–28. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.

Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh. "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh, Pasal 3 Ayat (1-2)," n.d.

Dwi Ariani Finda Yuniarti, Dwiani Listya Kartika, and Agus Prianggono. "Analisis Minat Dan Motivasi Belajar Mahasiswa Teknik Informatika Pada Mata Kuliah Matematika." *Jurnal Pendidikan Matematika Indonesia* 7, no. 1 (2022): 47–52.

Fauzia, Alya Rasya, Ida Hayu Dwimawanti, Budi Puspo Priyadi, and Jl H Soedarto. "Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan

- Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Aplikasi Depok Single Window (Dsw) Di Kota Depok.” *Journal of Management & Public Policy* 13, No 4 (October 2011). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/47322>.
- Febrianti, Resty Ayu, Fitriani Latief, and Nurhaeda Z. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Pln Mobile Di Kota Makassar.” *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan* 14, no. 2 (2025): 273–87. <https://doi.org/10.37476/jbk.v14i2.5157>.
- Fiki Abdullah Afif, and Zulherman. “PENGARUH FAKTOR KEPUASAN DAN SELF-EFFICACY TERHADAP MINAT SISWA SEKOLAH DASAR MENGGUNAKAN APLIKASI NEARPOD: AN EXTENDED DELONE MCLEAN MODEL.” *Jurnal Cakrawala Pendas* 8, no. 4 (September 2022): 1065–80. <https://doi.org/10.31949/jcp.v8i4.2818>.
- Gumar, Herudiansyah, Fitantina, and Suandini Monica. “Baru Reliability 3.” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah*, 2023. <https://share.google/e56SfulxUBWBeLR4D>.
- H. Sulaiman RasJid. “Fiqih Islam,” 247. Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2003.
- Habibah, Jessica Wildani, Indira Arundinasari, Administrasi Publik, Ilmu Sosial, Ilmu Politik, and Jawa Timur. “KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK.” *Jurnal Progres Administrasi Publik* 4, no. 2 (2024): 103–9. <https://jurnal.utb.ac.id/index.php/jpap/article/download/1311/1018/7183>.
- Haq, Vick Ainun. “MENGUJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PADA MATA PELAJARAN AL QUR’AN HADITS MENGGUNAKAN KORELASI PRODUK MOMENSPEARMAN BROWN.” *An-Nawa : Jurnal Studi Islam* 4, no. 1 (June 30, 2022). <https://doi.org/10.37758/annawa.v4i1.419>.
- Hardyka Putri, Destya, Arif Haryana, and Tina Rosa. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir di Wilayah Provinsi DKI Jakarta.” *Jurnal Administrasi dan Manajemen* 14, no. 2 (2024): 89–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.52643/jam.v14i1.4198>.
- Hariyanto, Wahyu. “Optimalisasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Melalui Teori Delone Mclean.” *LibTech: Library and Information Science Journal* 1, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.18860/libtech.v1i2.11922>.

Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.

Hijrah. "Informasi Tentang Aplikasi Whatsapp Untuk Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso." November 4, 2024.

Jakarta, Sub.Bagian Perencana Data dan informasi Kemenag DKI. "Tugas Dan Fungsi - Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah." *Kementerian Agama RI Provinsi DKI Jakarta*, 2023. <https://dki.kemenag.go.id/page/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>.

"Jumlah Pengguna WhatsApp Tembus 3 Miliar, Berapa Di Indonesia?" CNN Indonesia, n.d. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20250502180141-206-1225139/jumlah-pengguna-whatsapp-tembus-3-miliar-berapa-di-indonesia>.

K, Purwanto S, and Suharno Pawirosumarto. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem e-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana." *Jurnal Manajemen* 21, no. 2 (September 29, 2017): 282–305. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i2.237>.

Kamalina, Siti, and Indriati Sumarni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intan Tour Dan Travel Tanjung." *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis (JAPB)* 4, no. 1 (2021): 612–23. [https://jurnal.stiatablong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432](https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432).

Kemenag, Qur'an. "QS. Al-Maidah/2: 120." Accessed October 18, 2025. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-aya/surah/5?from=2&to=120>.

Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemah Edisi Penyempurnaan*, 2019.

Khaerullah, Hafiz Elfiansyah Parawu, and Nurbiah Tahir. "EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BARANG DAN KEKAYAAN DAERAH DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA MAKASSAR." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 4, no. 2 (April 2023): 431–44. <https://doi.org/10.26618/kimap.v4i2.11381>.

Koten, Florentinus Primarius Naraama, Adi Jufriansah, and Hamzarudin Hikmatiar. "Analisis Penggunaan Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Informasi Dalam Pembelajaran: Literature Review." *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara* 14, no. 1 (July 18, 2022): 72–84. <https://doi.org/10.37640/jip.v14i1.1409>.

Layongan, Cicilia. "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Software SAP

- Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)* 5, no. 2 (2022): 309–22. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekososbudkum/article/view/37561>.
- Marsha Bermania. “12 Fitur Whatsapp Resmi Dirilis, Ada fitur Scan Dokumen Langsung di Aplikasi.” Kompasiana, April 11, 2025. <https://tekno.kompas.com/read/2025/04/11/11100007/12-fitur-baru-whatsapp-resmi-dirilis-ada-fitur-scan-dokumen-langsung-di?page=all>.
- Maskur, Said. *Praktis Belajar Metodologi Penelitian Bidang Psikologi Pendidikan Dan Ilmu Pendidikan (Buku Ajar Mata Kuliah)*. PT. Indragiri Dot Com, 2024.
- Muhammad Nauval Hazieq, Wardatul Hamro, and Abdul Hafiz. “Inovasi Layanan Manajemen Haji Dan Umroh: Memanfaatkan Media Sosial Untuk Edukasi Dan Informasi Jamaah.” *Bridge: Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi* Vol. 2, no. 3 (July 13, 2024): 153–58. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.133>.
- Nur Faisal Nazar, and Yenni Yuniati. “Efektivitas Komunikasi Melalui ‘Whatsapp’ Pada Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ).” *Bandung Conference Series: Journalism* 2, no. 2 (August 2, 2022). <https://doi.org/10.29313/bcsj.v2i2.3960>.
- Pozin, Mohd Affendi Ahmad, and Mohd Nasrun Mohd Nawi. “Effective of Communication Using WhatsApp: Industrialised Building System (IBS) Construction.” *AIP Conference Proceedings*, September 26, 2018. <https://doi.org/10.1063/1.5055420>.
- Prasanti, Annisa, Putri, and Sri Padmantyo. “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Quick Response Indonesian Standar (Qris).” *Journal of Management* 7, no. 3 (2024): 417–39. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/7182/4806>.
- “Profil Bidang Haji dan Umrah.” Kementerian Agama Provinsi Maluku. Accessed April 17, 2025. <https://maluku.kemenag.go.id/halaman/profil-bidang-haji-dan-umrah>.
- Puspa, Sofia Debi, Joko Riyono, and Fani Puspitasari. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman Konsep Matematis Mahasiswa Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Cendekia : Jurnal Pendidikan Matematika* 5, no. 1 (2021): 302–20. <https://doi.org/10.31004/cendekia.v5i1.533>.
- Rahartri. “‘Whatsapp’ Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspiptek).” *Visi Pustaka* 21, no. 2

- (August 2019). <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/download/552/pdf>.
- Ramadhan, Sahara, Nadya Safitri, and Sigit Setiawan. "Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani." *INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS* 5, no. 2 (June 2021): 85–96. <https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/IMBI/article/view/1562>.
- Revangelista, Trifena Mambu, Johny R. E. Tampi, and Danny D. S.Mukuan. "Kepercayaan Konsumen, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi E-Commerce Shopee Di Kota Tondano" 2, no. 1 (2021): 79–84. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32942/31104>.
- Rojali Jawab, Ahmadih, and Salsabila Salsabila. "PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN JAMAAH UMROH PADA PT. KHAZZANAH AL – ANSHARY TAHUN 2023." *Jurnal Manajemen Dakwah* 12, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.15408/jmd.v12i1.39888>.
- Rosita, Esi, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani. "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL." *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 4, no. 4 (July 31, 2021): 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>.
- Safitri, Salwa Gipta, Silvi Silvana Dewi, Program Studi, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bandung, Faktor Kepuasan, and Kemudahan Akses. "Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Sebagai Kunci Kepuasan Pelanggan Gojek Di Politeknik Negeri Bandung" \*1,2" 14, no. 1 (2025): 149–60. <https://ejurnal.hobel.ac.id/index.php/jbk/article/view/4956/2786>.
- Salsabil, Zhafira, and Mecca Arfa. "EFEKTIVITAS WEBSITE FEMALEDAILY.COM DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8, no. 2 (2019): 199–210.
- Sari, Tri Purnama, dan Jepisah, Doni. "Hubungan Kelengkapan Informasi Dengan Pemahaman Tentang Persetujuan Tindakan Medis Di Rumah Sakit Umum Kelas C Se-Kota Pekanbaru." *Menara Ilmu* XIII, no. 2 (2019): 102–14. <http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/1189>.
- Sri Rahayu, Novidayanti, Yeyet Solihat, Evi Priyanti, and Universitas Singaperbangsa Karawang. "EFEKTIVITAS DINAS TATA RUANG DAN PERMUKIMAN DALAM PROGRAM REHABILITASI RUMAH TIDAK LAYAK HUNI KABUPATEN PURWAKARTA (Studi Kasus Rumah Tidak Layak Huni Di Desa Cibening Kabupaten Purwakarta)." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 8, no. 1 (April 2021). <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/4460>.

Subhaktiyasa, Putu Gede. "Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif." *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 9, no. 4 (November 19, 2024): 2721–31. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>.

Sugiono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D," 38. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016.

Suharyono. "Wawancara Tentang Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Secara Online Dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp." April 28, 2025.

Suradi, Agustinus, and Mariana Windarti Windarti. "Penerapan Model Delone Dan Mclean Pada Si-Pmb Online Dari Perspektif Pengguna Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan." *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer* 11, no. 1 (2020): 241–48. <https://doi.org/10.24176/simet.v11i1.3736>.

Syahfitri, Nurbaiti Nurbaiti, and Nurul Inayah. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna." *Motivasi* 8, no. 2 (2023): 88. <https://doi.org/10.32502/mti.v8i2.6616>.

Syofian Siregar. "Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan SPSS." In *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan SPSS*, 31. Jakarta: Prenada Media Grup, 2013.

Tim Penyusun. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah," 40. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.

Vikri Roemissa, Dindya. "EFEKTIFITAS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM PROMOSI SEKOLAH DI SEKOLAH DASAR SWASTA ISLAM ULUL ALBAB JEMBER." Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, 2023.

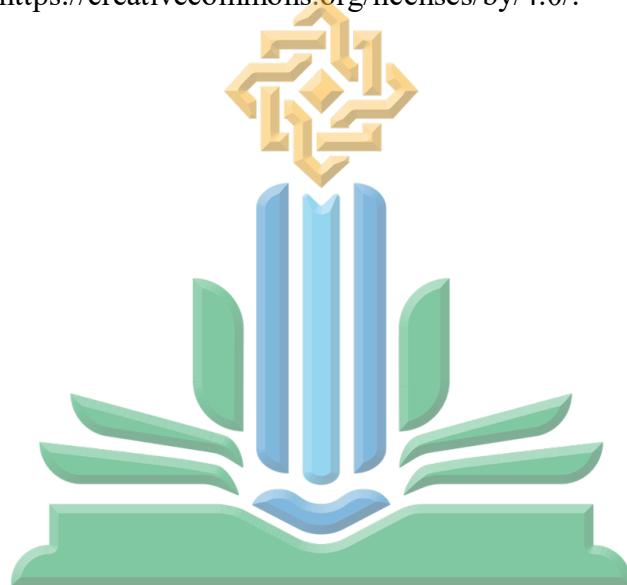
Wara, Lidya Stefany, Lintje Kalangi, and Hendrik Gamaliel. "Testing the Success Model of the Delone and Mclean Information Systems on the Examination Application System (SIAP) at the Supreme Audit Agency of the Republic of Indonesia Representative for North Sulawesi Province." *Journal of Accounting and Auditing Research* 12, no. 1 (2021): 1–15. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/goodwill/article/viewFile/31885/30346>.

WhatsApp. "Tentang WhatsApp." WhatsApp, 2025. <https://www.whatsapp.com/about>.

Wiratna Sujarweni V. "Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi," 76. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.

Yusni, Muhammad Ali. “STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SAMARINDA” 3, no. 1 (2015): 318–32. [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id).

Zulkifli, Akhlilah, Juita Gusniati, Marshella Septi Zulefni, Raesa Aldania Afendi, Wahida Asni, and Yuni Fitriani. “Tutorial Uji Normalitas Dan Uji Homogenitas Dengan Menggunakan Aplikasi SPSS.” *Jurnal Cahaya Nusantara* 1, no. 2 (2025): 3093–8113. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 1

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsa Bila Umami  
NIM : 211101030038  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
Bondowoso, 18 November 2025  
J E M B E R

Saya yang menyatakan



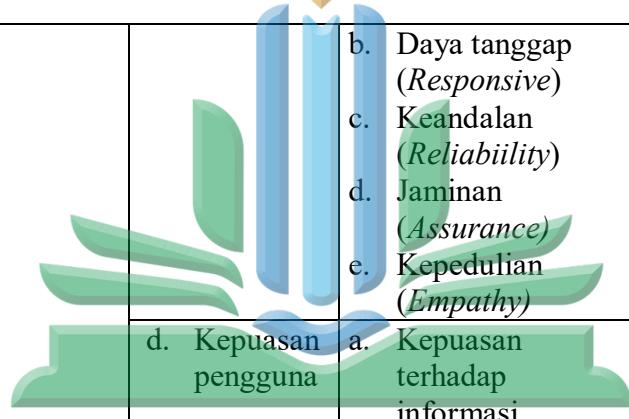
Salsa Bila Umami  
NIM. 211101030038



## Lampiran 2

### MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode	Rumusan Masalah
Efektivitas Aplikasi Whatsapp Dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh (Phu) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso	1. Efektivitas aplikasi WhatsApp	a. Kualitas sistem b. Kualitas informasi c. Kualitas layanan	a. Kemudahan pengguna b. Fleksibilitas sistem c. Keandalan sistem d. Kecepatan akses a. Kelengkapan informasi ( <i>Completeness</i> ) b. Mudah dimengerti ( <i>Understandability</i> ) c. Keakuratan informasi ( <i>Accuracy</i> ) d. Relevansi kebutuhan ( <i>Relevance</i> ) e. Keamanan ( <i>Security</i> ) a. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	1. Responden: calon Jamaah haji tahun keberangkatan 2025 2. Observasi : a. Alpikasi WhatsApp b. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso 3. Dokumentasi	1. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif 2. Metode pengumpulan data: a. Observasi b. Dokumentasi c. Angket 3. Teknik analisis data: a. Analisis deskriptif b. Analisis inferensial	Bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi WhatsApp terhadap kualitas layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

			b. Daya tanggap ( <i>Responsive</i> ) c. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) d. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) e. Kepedulian ( <i>Empathy</i> )		
	d. Kepuasan pengguna	a. Kepuasan terhadap informasi b. Kepuasan terhadap sistem c. Kepuasan terhadap layanan			
2. Layanan penyeleng gara Haji dan Umroh (PHU)	a. Kualitas layanan	a. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) b. Daya tanggap ( <i>Responsive</i> ) c. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) d. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) e. Kepedulian ( <i>Empathy</i> )			

### Lampiran 3

#### ANGKET RESPON JAMAAH

Assalamu'alaikum wr.wb

Saya Salsa Bila Umami mahasiswi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam memohon untuk bapak/ibu calon jamaah haji tahun keberangkatan 2025 untuk mengisi kuesioner ini sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penulisan skripsi. Informasi dari bapak/ibu berikan, merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam rangka menyelesaikan penelitian skripsi saya, guna menyelesaikan studi sarjana S1 Manajemen Pendidikan Islam yang berjudul "Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso". Atas bantuan dan kesediaan waktu bapak/ibu saya mengucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam wr.wb

Dalam angket ini menilai beberapa aspek yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

#### Petunjuk pengisian:

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada kolom yang telah disediakan
2. Bacalah setiap pertanyaan dengan baik
3. Pilih jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman Anda
4. Berikan tanda centang (✓) pada kolom angka di setiap butir pertanyaan dengan keterangan berikut:

#### Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Nama :

Tahun Pendaftaran Haji : 2012

Tahun Keberangkatan Haji : 2025

No.	Pertanyaan	Skala Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
<b>A. Kualitas Sistem</b>						
1	Jamaah merasa mudah dalam menggunakan aplikasi WhatsApp					
2	Penggunaan aplikasi WhatsApp yang baru fleksibel dan mudah disesuaikan untuk melayani berbagai kebutuhan informasi perihal pendaftaran haji dan umroh.					
3	Aplikasi WhatsApp yang baru digunakan selalu berjalan dengan baik dan konsisten dari pada aplikasi yang lama.					
4	Layanan melalui aplikasi WhatsApp yang baru memberikan respons yang cepat terhadap permohonan atau pertanyaan jamaah dibandingkan dengan aplikasi WhatsApp yang lama.					
<b>B. Kualitas Informasi</b>						
5	Informasi yang diberikan melalui layanan aplikasi WhatsApp akurat, tepat dan dapat dipercaya.					
6	Format penyajian informasi pada aplikasi WhatsApp yang baru sudah jelas, terstruktur, dan mudah dipahami dibandingkan dengan aplikasi yang lama.					

7	Informasi yang diterima melalui WhatsApp dari Petugas selalu konsisten dan sesuai dengan fakta di lapangan, sehingga tidak menimbulkan kerugian atau keterlambatan					
8	Informasi yang disampaikan dengan menggunakan aplikasi yang baru sudah lengkap dan mencakup semua layanan yang dibutuhkan jamaah.					
9	Informasi yang disampaikan oleh penyelenggara melalui aplikasi WhatsApp ( misalnya jadwal dan lokasi kegiatan) akurat dan terpercaya					
10	Setiap informasi penting yang diterima atau dikirim melalui aplikasi WhatsApp selalu didukung oleh sumber resmi atau petugas yang jelas					
<b>C. Kualitas Layanan</b>						
11	Media atau dokumen yang dibagikan melalui aplikasi WhatsApp memiliki kualitas visual yang jelas dan mudah dipahami					
12	Admin WhatsApp baru merespons pertanyaan dan kebutuhan jamaah dengan cepat dan memuaskan dibandingkan dengan admin WhatsApp lama.					
13	Informasi yang disampaikan melalui aplikasi WhatsApp dapat dijadikan pegangan utama (dipercaya) dibandingkan sumber informasi lain					
14	Jamaah merasa yakin dan percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi WhatsApp yang baru.					

15	Admin menunjukkan kepedulian yang tinggi melalui layanan WhatsApp yang baru dengan memberikan penjelasan yang lengkap dan pelayanan yang ramah.					
----	---	--	--	--	--	--

#### **D. Kepuasan Pengguna**

16	pengguna merasa puas dengan kemudahan mendapatkan informasi terkait Haji dan Umroh melalui layanan dengan menggunakan aplikasi WhatsApp yang baru dibandingkan dengan aplikasi yang lama.					
17	Kualitas informasi yang disampaikan di aplikasi WhatsApp sangat membantu jamaah dalam mengambil keputusan penting terkait persiapan dan pelaksanaan ibadah haji dan umroh.					
18	Aplikasi WhatsApp yang digunakan oleh penyelenggara sangat mudah dipahami dan dioperasikan oleh pengguna					
19	Balasan dari petugas penyelenggara sangat cepat dan memuaskan					
20	Secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan kinerja sistem aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi utama selama layanan haji dan umroh					
21	Pemberian informasi melalui aplikasi WhatsApp oleh penyelenggara sudah mencakup semua tahapan yang dibutuhkan oleh jamaah					
22	Pengguna merasa puas dengan kualitas layanan terkait penyelenggara haji dan umroh yang disediakan melalui aplikasi WhatsApp					

#### **E. Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh**

23	Petugas seksi penyelenggara haji dan umroh berpenampilan rapi, bersih dan sopan saat bertugas				
24	Ruang kantor seksi penyelenggara haji dan umroh terlihat bersih, rapi, dan terorganisir. Fasilitas pendukung (kursi tunggu, AC, atau toilet) memadai dan berfungsi dengan baik.				
25	Petugas cepat tanggap dalam merespon permintaan informasi atau pertanyaan jamaah, baik secara langsung maupun melalui telepon/saluran komunikasi resmi bahkan dalam situasi mendesak atau genting.				
26	Petugas menunjukkan inisiatif tinggi dan kemauan kuat untuk membantu menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan penyelenggara haji dan umroh dan aktif menghubungi jamaah kembali untuk memberikan update atau informasi lanjutan terkait masalah yang sedang ditangani				
27	Jamaah percaya pada kemampuan petugas seksi penyelenggara haji dan umroh untuk menyelesaikan masalah, memberikan solusi yang cepat dan dapat diandalkan terkait pendaftaran atau keberangkatan secara tuntas.				
28	Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) yang digunakan penyelenggara haji dan umroh dapat diandalkan (selalu tercatat dengan benar dan tidak hilang atau salah input) dan jarang mengalami down saat dibutuhkan				
29	petugas menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi jamaah, dan tidak				

	adanya pungli atau penipuan saat berinteraksi selama proses pelayanan.				
30	Petugas memberikan jaminan perlindungan yang meyakinkan terhadap hak-hak jamaah sebagai calon jamaah haji dan umroh.				
31	Petugas bersedia meluangkan waktu yang cukup untuk menjelaskan prosedur atau menjawab semua pertanyaan jamaah hingga tuntas.				
32	Secara keseluruhan pelayanan penyelenggara haji dan umroh dilakukan dengan hati bukan sekedar kewajiban birokrasi, dan jamaah sangat puas dengan tingkat kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas.				



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 4

### LEMBAR VALIDASI ANGKET EFEKTIVITAS APLIKASI WHATSAPP DALAM LAYANAN SEKSI PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO

#### A. Pengantar

Berkaitan dengan adanya penelitian tentang “Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso”, penulis bermaksud mengadakan validasi angket yang digunakan dalam penelitian. Validasi ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kevalidan angket, sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya angket tersebut untuk digunakan dalam pengambilan data pada proses penelitian. Hasil pengukuran angket tersebut digunakan untuk penyempurnaan penelitian. Sebelumnya, peneliti mengucapkan terimakasih atas ketersediaannya Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini.

#### B. Tujuan

Lembar validasi ini bertujuan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu tentang Kevalidan angket Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.

#### C. Identitas Validator

Nama : Dani Hermawan, M.Pd.

NIP : 198901292019031009

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl. Merpati RT. 02 RW. 07 Jubung Lor  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Pekerjaan : Dosen

Instansi Kerja : UIN KIAI Achmad Siddiq Jember

#### D. Petunjuk Pengisian

Sebelum mengisi angket validasi, saya mohon Bapak/Ibu terlebih dahulu membaca petunjuk pengisian angket berikut ini:

1. Dimohon Bapak/Ibu menulis nama pribadi pada bagian identitas
2. Bapak/Ibu dimohon untuk membaca dan mengoreksi angket, kemudian mengisi lembar instrumen dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom nilai yang menurut Bapak/Ibu, sesuai pedoman penilaian dari validasi angket adalah sebagai berikut:

Sangat setuju	: Skor 5
Setuju	: Skor 4
Ragu-ragu	: Skor 3
Tidak Setuju	: Skor 2
Sangat Tidak Setuju	: Skor 1

3. Selain memberikan jawaban sesuai dengan item di atas, Bapak/Ibu juga di harapkan dapat memberikan masukan terhadap kesesuaian angket penelitian.

3. Angket

No.	Aspek	Aspek Penulisan	1	2	3	4	5
1	Format	Petunjuk penggunaan angket dinyatakan jelas					✓
2		Kalimat tidak menimbulkan penafsiran ganda					✓
3	Isi	Kesesuaian indikator				✓	
4		Kesesuaian pertanyaan dengan indikator yang diukur				✓	
5	Konstruksi	Pernyataan dirumuskan dengan singkat					✓
6		Kalimat mempunyai makna tunggal				✓	
7		Kalimat bebas dari pertanyaan yang bersifat negatif ganda					✓
8		Setiap pernyataan hanya berisi satu gagasan secara lengkap				✓	
9		Kejelasan rubrik penilaian dengan skor penilaian					✓
10		Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah Bahasa Indonesia					✓
11		Menggunakan bahasa yang komunikatif dan sesuai pemahaman jamaah					✓
12		Struktur kalimat sederhana				✓	
13		Menggunakan kata-kata atau istilah yang berlaku untuk umum					✓

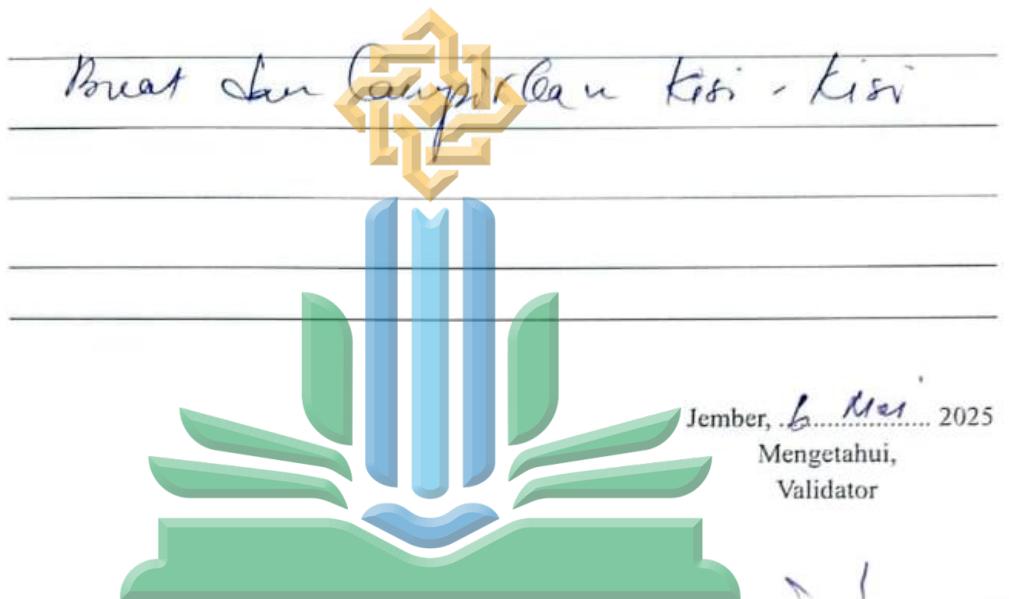
**Kesimpulan:**

Secara umum, angket ini dinyatakan:

1. Layak digunakan tanpa ada revisi.
2. Layak digunakan dengan revisi.
3. Tidak layak digunakan

\*)Lingkari salah satu

Saran dan Masukan:



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 5

Table Nilai r *Product Moment*

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	<b>0.361</b>	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



## Lampiran 6

### Rekapitulasi Hasil Uji Coba Angket Efektivitas Aplikasi WhatsApp (X)

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Total
1.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	81
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
4.	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	98
5.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	90
6.	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	83
7.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	87
8.	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
9.	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	84
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
11.	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	89
12.	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	88
13.	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
14.	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
15.	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	90
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>66</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>1368</b>



### Rekapitulasi Hasil Uji Coba Angket Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (Y)

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	44
5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	42
4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	41
<b>67</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>633</b>



## Lampiran 7

### Output Uji Validitas (Uji Coba) Efektivitas Aplikasi WhatsApp (X)

		Correlations																											
		SKOR JAWABAN A	SKOR JAWABAN B	SKOR JAWABAN C	SKOR JAWABAN D	SKOR JAWABAN E	SKOR JAWABAN F	SKOR JAWABAN G	SKOR JAWABAN H	SKOR JAWABAN I	SKOR JAWABAN J	SKOR JAWABAN K	SKOR JAWABAN L	SKOR JAWABAN M	SKOR JAWABAN N	SKOR JAWABAN O	SKOR JAWABAN P	SKOR JAWABAN Q	SKOR JAWABAN R	SKOR JAWABAN S	SKOR JAWABAN T	SKOR JAWABAN U	SKOR JAWABAN V	SKOR TOTAL					
SKOR JAWABAN A	Pearson Correlation	.298	-.491	.496		.342	.518		.259	.498	.518		.231	.498	.519	.443	.418	.491	.443	.367	.468	.564	.367	.616					
	Sig. (2-tailed)	.361	.003	.060		.212	.049		.352	.059	.048		.470	.059	.470	.048	.098	.121	.063	.098	.179	.079	.029	.179	.014				
SKOR JAWABAN B	Pearson Correlation	.286	1	-.375	.024		.320	.532		.198	.330	.327		.480	.396	.480	.214	.532	.415	.594	-.042	.415	.490	.357	.508	.480	.544		
	Sig. (2-tailed)	.301		.168	.925		.244	.041		.480	.229	.234		.870	.144	.078	.445	.041	.124	.019	.893	.124	.070	.191	.053	.070	.036		
SKOR JAWABAN C	Pearson Correlation	.491	.375	1	.688		.700	.736		.395	.490	.736		.480	.396	.480	.569	.736	.646	.594	.375	.646	.490	.357	.508	.480	.765		
	Sig. (2-tailed)	.063	.169		.005		.244	.002		.145	.070	.002		.870	.144	.078	.027	.002	.009	.019	.168	.009	.070	.191	.053	.070	.001		
SKOR JAWABAN D	Pearson Correlation	.496	.026	.688	1	-.040	.427	.669		.415	.600	.373		.314	.415	.291	.427	.339	.484	.600	.534	.373	.475	.378	.373	.614			
	Sig. (2-tailed)	.066	.915	.005		.887	.112	.000		.124	.018	.171		.443	.124	.292	.112	.217	.087	.018	.040	.171	.073	.165	.171	.015			
SKOR JAWABAN E	Pearson Correlation	.342	.320	.320	1	-.040	1	.435		.225	.524	.435	.638		.213	.524	.351	.435	.508	.183	.142	.508	.638	.232	.456	.338	.542		
	Sig. (2-tailed)	.212	.244	.244		.887	.105	.420		.015	.105	.010		.446	.045	.199	.105	.053	.562	.613	.053	.010	.404	.088	.010	.037			
SKOR JAWABAN F	Pearson Correlation	.618	.302	.302	.711		.427	.435		.105	.444	.444	.711		.311	.616	.575	.711	.1,000	.866	.807	.800	.564	.881	.535	.745	.881		
	Sig. (2-tailed)	.048	.041	.003	.112		.105	.048		.320	.081	.003	.015		.025	.000	.000	.000	.018	.029	.005	.004	.001	.005	.000				
SKOR JAWABAN G	Pearson Correlation	.259	.568	.568	.669		.420	.420		.145	.227	.227	.511		.012	.163	.092	.048	.022	.012	.044	.022	.001	.009	.022	.001	.001		
	Sig. (2-tailed)	.352	.480	.480	.018		.420	.420		.145	.227	.227	.511		.012	.163	.092	.048	.022	.012	.044	.022	.001	.009	.022	.001	.001		
SKOR JAWABAN H	Pearson Correlation	.498	.324	.324	.145		.145	.145		.15	.15	.15	.15		.015	.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15	.15		
	Sig. (2-tailed)	.059	.229	.229	.070		.124	.045		.120	.027		.000		.015	.089	.314	.314	.438	.120	.086	.059	.312	.005	.015	.287	.056	.015	.005
SKOR JAWABAN I	Pearson Correlation	.518	.327	.327	.719		.608	.435		.464	.518	.518	.812		1	.681	.490	.419	.342	.494	.564	.375	.327	.866	.681	.443	.681	.764	
	Sig. (2-tailed)	.048	.234	.234	.002		.618	.081		.081	.048	.000	.000		.005	.064	.120	.212	.081	.029	.169	.234	.008	.005	.040	.098	.005	.001	
SKOR JAWABAN J	Pearson Correlation	.367	.480	.480	.373		.638	.681		.766	.615	.681	.881		1	.719	.615	.502	.681	.828	.550	.828	.1,000	.784	.650	.1,000	.885		
	Sig. (2-tailed)	.179	.070	.070	.171		.010	.005		.001	.015	.005	.003		.015	.057	.005	.000	.034	.070	.008	.000	.001	.009	.000	.000			
SKOR JAWABAN K	Pearson Correlation	.231	.396	.396	.214		.213	.706		.826	.455	.490	.719		1	.296	.476	.706	.764	.570	.396	.520	.719	.647	.610	.719	.717		
	Sig. (2-tailed)	.408	.144	.144	.443		.446	.003		.012	.088	.064	.003		.028	.073	.003	.001	.027	.144	.047	.003	.009	.014	.003	.003			
SKOR JAWABAN L	Pearson Correlation	.498	.480	.480	.415		.524	.616		.380	.279	.419	.615		1	.046	.616	.458	.338	.480	.689	.615	.535	.724	.815	.685			
	Sig. (2-tailed)	.059	.070	.070	.124		.045	.015		.163	.314	.120	.015		.284	.872	.015	.086	.217	.070	.005	.015	.038	.002	.015	.005			
SKOR JAWABAN M	Pearson Correlation	.202	.214	.214	.569		.291	.575		.450	.217	.342	.502		.476	.046	1	.575	.719	.484	.095	.193	.502	.349	.245	.502	.547		
	Sig. (2-tailed)	.470	.445	.445	.027		.292	.199		.025	.092	.438	.212		.057	.073		.025	.003	.082	.737	.491	.057	.203	.378	.057	.035		
SKOR JAWABAN N	Pearson Correlation	.518	.532	.532	.736		.427	.435		.100	.518	.419	.484		.681	.1,000	1	.575	.866	.807	.800	.564	.881	.535	.745	.881	.876		
	Sig. (2-tailed)	.048	.041	.041	.002		.112	.105		.000	.048	.120	.081		.005	.003		.015	.025	.000	.018	.029	.005	.001	.005	.000			
SKOR JAWABAN O	Pearson Correlation	.443	.415	.415	.646		.339	.508		.866	.564	.458	.564		.828	.784		.458	.719	.866	1	.699	.492	.659	.828	.865			
	Sig. (2-tailed)	.098	.124	.124	.009		.217	.053		.000	.022	.086	.029		.000	.003		.000	.004	.062	.008	.000	.005	.020	.000	.008			
SKOR JAWABAN P	Pearson Correlation	.418	.594	.594	.484		.163	.807		.826	.497	.375	.550		.570	.338	.484	.807	.699	1	.484	.455	.550	.431	.601	.550	.759		
	Sig. (2-tailed)	.121	.019	.019	.067		.562	.000		.012	.059	.169	.034		.027	.217	.082	.000	.004	.067	.088	.034	.108	.018	.034	.001			
SKOR JAWABAN Q	Pearson Correlation	.491	.042	.376	.600		.142	.600		.527	.286	.327	.488		.396	.480	.095	.600	.492	.484	1	.492	.480	.612	.431	.480	.601		
	Sig. (2-tailed)	.063	.883	.168	.018		.613	.018		.044	.312	.23	.070		.144	.070	.737	.018	.062	.087	.062	.070	.015	.109	.070	.018			
SKOR JAWABAN R	Pearson Correlation	.443	.415	.415	.546		.534	.508		.564	.564	.564	.880		.866	.828	.520	.880	.193	.564	.659	.455	.492	1	.829	.678			
	Sig. (2-tailed)	.098	.124	.124	.009		.040	.053		.029	.022	.005	.008		.047	.005	.491	.029	.008	.088	.062	.000	.005	.020	.000	.008			
SKOR JAWABAN S	Pearson Correlation	.367	.480	.480	.373		.638	.681		.766	.615	.681	.881		.1,000	.719	.615	.502	.881	.828	.550	.480	.828	1	.784	.885			
	Sig. (2-tailed)	.179	.070	.070	.171		.010	.005		.001	.015	.008	.000		.003	.015	.057	.005	.000	.034	.070	.000	.001	.009	.000	.008			
SKOR JAWABAN T	Pearson Correlation	.468	.357	.357	.475		.232	.535		.645	.294	.535	.764		.647	.539	.349	.535	.678	.431	.612	.678	.784	1	.452	.784	.728		
	Sig. (2-tailed)	.079	.191	.191	.073		.494	.040		.009	.287	.040	.001		.009	.038	.203	.040	.005	.108	.015	.005	.001	.091	.001	.002			
SKOR JAWABAN U	Pearson Correlation	.564	.509	.509	.378		.456	.745		.564	.503	.443	.850		.818	.724	.245	.745	.591	.601	.431	.591	.650	1	.650	.782			
	Sig. (2-tailed)	.029	.053	.053	.165		.088	.001		.022	.056	.098	.009		.014	.002	.378	.001	.020	.018	.109	.020	.009	.091	.009	.001			
SKOR JAWABAN V	Pearson Correlation	.367	.480	.480	.373		.638	.681		.766	.615	.681	.881		.1,000	.719	.615	.502	.881	.828	.550	.480	.828	1	.784	.885			
	Sig. (2-tailed)	.179	.070	.070	.171		.010	.005		.001	.015	.008	.000		.003	.015	.057	.005	.000	.034	.070	.000	.001	.009	.000	.008			
SKOR TOTAL	Pearson Correlation	.616	.544	.544	.614		.542	.876		.744	.885	.764	.885		.717	.885	.547	.876	.885	.665	.759	.601	.829	.885	.728	.782	.885		
	Sig. (2-tailed)	.014	.036	.036	.001		.015	.037		.000	.001	.005	.000		.003	.005	.035	.000	.000	.001	.018	.000	.001	.002	.001	.000			

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



## Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (Y)

		Correlations										
		SKOR JAWABAN A	SKOR JAWABAN B	SKOR JAWABAN C	SKOR JAWABAN D	SKOR JAWABAN E	SKOR JAWABAN F	SKOR JAWABAN G	SKOR JAWABAN H	SKOR JAWABAN I	SKOR JAWABAN J	SKOR TOTAL
SKOR JAWABAN A	Pearson Correlation	1	,600*	,369	,286	,642**	,554*	,357	,211	,395	,342	,649**
	Sig. (2-tailed)		,018	,175	,302	,010	,032	,191	,450	,145	,211	,009
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN B	Pearson Correlation	,600*	1	,600*	,327	,704**	,600*	,142	,215	,452	,431	,701**
	Sig. (2-tailed)	,018		,018	,234	,003	,018	,613	,441	,091	,109	,004
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN C	Pearson Correlation	,369	,600*	1	,600*	,191	,600*	,261	,546*	,670**	,378	,775**
	Sig. (2-tailed)	,175	,018		,018	,494	,018	,347	,035	,006	,165	,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN D	Pearson Correlation	,286	,327	,600*	1	,099	,464	,746**	,704**	,230	,645**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,302	,234	,018		,726	,081	,001	,003	,409	,009	,002
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN E	Pearson Correlation	,642*	,704*	,191	,099	,1	,395	,172	,195	,545*	,334	,531*
	Sig. (2-tailed)	,010	,003	,494	,726	,145	,541	,487	,035	,224	,042	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN F	Pearson Correlation	,554*	,600*	,600*	,464	,395	1	,435	,423	,395	,443	,748**
	Sig. (2-tailed)	,032	,018	,018	,081	,145		,105	,117	,145	,098	,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN G	Pearson Correlation	,357	,142	,261	,746**	,172	,435	1	,735**	,172	,719**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,191	,613	,347	,001	,541	,105		,002	,541	,003	,005
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN H	Pearson Correlation	,211	,215	,546*	,704**	,195	,423	,735**	1	,584*	,477	,757**
	Sig. (2-tailed)	,450	,441	,035	,003	,487	,117	,002		,022	,072	,001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN I	Pearson Correlation	,395	,452	,670**	,230	,545*	,395	,172	,584*	1	,334	,683**
	Sig. (2-tailed)	,145	,091	,006	,409	,035	,145	,541	,022		,224	,005
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR JAWABAN J	Pearson Correlation	,342	,431	,378	,645**	,334	,443	,719**	,477	,334	1	,717**
	Sig. (2-tailed)	,211	,109	,165	,009	,224	,098	,003	,072	,224		,003
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
SKOR TOTAL	Pearson Correlation	,649**	,701**	,775**	,737**	,531*	,748**	,685**	,757**	,683**	,717**	1
	Sig. (2-tailed)	,009	,004	,001	,002	,042	,001	,005	,001	,005	,003	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

## Lampiran 8

### Output Uji Reliabilitas (Uji Coba)

#### Efektivitas Aplikasi WhatsApp (X)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total		15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,951	22

##### Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SKOR JAWABAN A	86,67	,69,095	,577
SKOR JAWABAN B	87,00	,68,429	,485
SKOR JAWABAN C	87,00	,65,857	,729
SKOR JAWABAN D	86,93	,66,495	,551
SKOR JAWABAN E	87,13	,69,124	,490
SKOR JAWABAN F	87,07	,66,781	,861
SKOR JAWABAN G	87,20	,67,743	,714
SKOR JAWABAN H	87,27	,66,495	,638
SKOR JAWABAN I	87,07	,67,781	,737
SKOR JAWABAN J	87,07	,69,067	,876
SKOR JAWABAN K	87,33	,66,810	,678
SKOR JAWABAN L	87,27	,66,495	,638
SKOR JAWABAN M	86,93	,69,067	,496
SKOR JAWABAN N	87,07	,66,781	,861
SKOR JAWABAN O	87,13	,67,695	,851
SKOR JAWABAN P	87,07	,66,352	,724
SKOR JAWABAN Q	86,80	,69,314	,562
SKOR JAWABAN R	87,13	,67,981	,811
SKOR JAWABAN S	87,07	,69,067	,876
SKOR JAWABAN T	87,00	,69,286	,705
SKOR JAWABAN U	86,93	,68,352	,760
SKOR JAWABAN V	87,07	,69,067	,876

## Layanan Seksyen Penyelenggara Haji dan Umroh (Y)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items

,879 10

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SKOR JAWABAN A	37,73	14,924	,668	,870
SKOR JAWABAN B	37,80	14,743	,631	,866
SKOR JAWABAN C	37,93	12,924	,678	,863
SKOR JAWABAN D	38,00	13,286	,632	,867
SKOR JAWABAN E	38,00	15,086	,424	,880
SKOR JAWABAN F	38,07	14,495	,685	,863
SKOR JAWABAN G	38,13	14,410	,598	,868
SKOR JAWABAN H	38,20	13,743	,677	,861
SKOR JAWABAN I	38,00	14,571	,601	,868
SKOR JAWABAN J	37,93	14,924	,657	,866

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R



## Lampiran 9

### Rekapitulasi Hasil Uji Angket Efektivitas Aplikasi WhatsApp (X)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	Total
1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	94
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	104
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	91
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	105
6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	96
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	95
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	95
9	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	106
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	108
11	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	105
12	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	100
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	109
14	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	99
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
16	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	101



17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	104
18	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	105
19	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	95
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	101
21	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	88
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	90
23	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	93
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	93
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	93
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	99
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	90
28	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	94
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	104
30	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	100
31	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	103
32	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	103
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	86
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	86
35	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	104
36	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	106



37	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	93
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	106
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	85
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	107
41	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	90	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
44	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	96	
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	84
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	85
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	109
49	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	88	
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
53	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	5	92	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	108
55	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110



57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	104
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	109
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	79
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	107
62	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	103
63	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	5	87
64	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	79
65	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	85
66	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	89
67	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	86
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
69	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	103
70	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	105
71	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	104
72	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
73	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	105
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	108
75	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	107
76	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	105



77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	108
78	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	102
79	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	101
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
81	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	104
82	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	5	3	77
83	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	102
84	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	105
85	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	103
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	89

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R



### Rekapitulasi Hasil Uji Angket Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
1	5	5	4	5	3	3	3	5	4	5	42
2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
3	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	46
4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	43
5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	47
6	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	45
7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
8	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	44
9	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	43
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	44
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
14	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	47
17	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
19	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
21	5	3	5	3	5	3	3	5	4	5	41
22	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	42
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
24	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	45
25	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	42
26	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	45



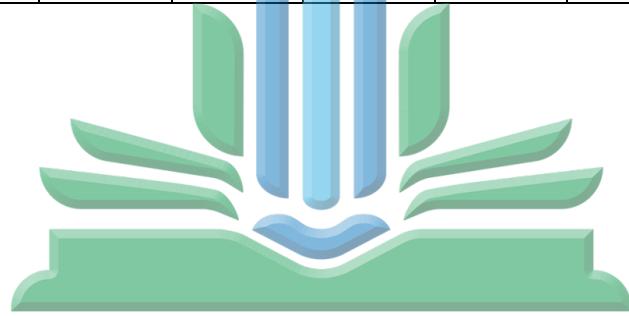
27	5	3	5	4	3	5	3	3	5	4	40
28	5	3	5	3	5	3	3	4	4	4	39
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	46
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	45
33	5	3	5	3	5	5	3	3	5	4	41
34	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	40
35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
37	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	45
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
39	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	42
40	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
41	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	46
42	5	5	5	5	3	5	6	5	5	5	49
43	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
44	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	45
45	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	42
46	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	44
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	40
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
53	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	35
54	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49



56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
60	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	36
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
63	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	39	
64	5	3	3	4	3	3	3	5	5	4	38	
65	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	43	
66	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	35	
67	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	36	
68	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	
69	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
73	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48	
74	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	47	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
76	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	47	
77	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	46	
78	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	46	
79	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	46	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
81	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	
82	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	37	
83	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48	
84	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	



85	5	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	44
86	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	43



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## Lampiran 10

### Output Uji Validitas Efektivitas Aplikasi WhatsApp (X)

		Correlations																						
		SKOR JAWABAN X1	SKOR JAWABAN X2	SKOR JAWABAN X3	SKOR JAWABAN X4	SKOR JAWABAN X5	SKOR JAWABAN X6	SKOR JAWABAN X7	SKOR JAWABAN X8	SKOR JAWABAN X9	SKOR JAWABAN X10	SKOR JAWABAN X11	SKOR JAWABAN X12	SKOR JAWABAN X13	SKOR JAWABAN X14	SKOR JAWABAN X15	SKOR JAWABAN X16	SKOR JAWABAN X17	SKOR JAWABAN X18	SKOR JAWABAN X19	SKOR JAWABAN X20	SKOR TOTAL		
		Pearson Correlation																						
SKOR JAWABAN X1		1	.877***	.771***	.413***	.307***	.475***	.476***	.356***	.424***	.365***	.338***	.471***	.306***	.307***	.314***	.343***	.346***	.352***	.411***	.415***	.308***	.406***	.720***
			.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.003	.001	.001	.001	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X2		.677***	1	.794***	.835***	.307***	.447***	.447***	.465***	.360***	.214***	.366***	.459***	.302***	.361***	.370***	.435***	.238***	.192***	.351***	.204***	.354***	.288***	.769***
			.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X3		.771***	.794***	1	.799***	.296***	.411***	.467***	.403***	.414***	.303***	.367***	.487***	.305***	.395***	.397***	.496***	.257***	.239***	.366***	.275***	.394***	.358***	.739***
			.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X4		.813***	.835***	.794***	1	.336***	.472***	.467***	.363***	.363***	.360***	.384***	.451***	.307***	.307***	.307***	.307***	.307***	.307***	.307***	.307***	.307***	.307***	.744***
			.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X5		.307***	.305***	.226***	.339***	1	.369***	.304***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.318***	.595***
			.004	.004	.004	.004	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X6		.414***	.444***	.431***	.477***	.366***	1	.511***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.712***	
			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X7		.476***	.440***	.457***	.467***	.400***	.513***	1	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.519***	.723***	
			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X8		.315***	.416***	.401***	.401***	.315***	.519***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.559***	.699***	
			.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X9		.319***	.360***	.414***	.369***	.158***	.268***	.301***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.345***	.459***	
			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X10		.214***	.249***	.370***	.153***	.215***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.216***	.515***	
			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X11		.338***	.366***	.368***	.297***	.278***	.444***	.419***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.346***	.541***	
			.001	.001	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X12		.471***	.459***	.439***	.451***	.333***	.621***	.476***	.511***	.296***	.322***	.346***	.137***	.328***	.470***	.419***	.455***	.217***	.351***	.100***	.334***	.316***	.700***	
			.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.027	.003	.001	.000	.003	.002	.000	.000	.000	.000	.002	.003	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X13		.304***	.302***	.395***	.330***	.168***	.391***	.307***	.372***	.365***	.365***	.365***	.365***	.365***	.365***	.365***	.365***	.317***	.110***	.396***	.404***	.258***	.355***	
			.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X14		.307***	.361***	.495***	.304***	.191***	.299***	.212***	.273***	.329***	.449***	.427***	.316***	.419***	.306***	.632***	.315***	.140***	.245***	.245***	.306***	.221***	.334***	.586***
			.004	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X15		.314***	.370***	.397***	.357***	.405***	.449***	.472***	.356***	.289***	.067	.295***	.470***	.210***	.210***	.166***	.575***	.372***	.267***	.166***	.056	.138***	.107***	.598***
			.003	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.007	.540	.012	.000	.015	.015	.128	.610	.204	.325	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X16		.343***	.435***	.496***	.456***	.390***	.512***	.265***	.419***	.364***	.419***	.427***	.419***	.306***	.632***	.585***	.1	.267***	.204	.251***	.322***	.320***	.280***	.640***
			.001	.000	.000	.000	.000	.014	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.016	.003	.000	.000	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X17		.346***	.238***	.257***	.286***	.247***	.389***	.434***	.315***	.293***	.487***	.446***	.453***	.400***	.240***	.072	.263***	.1	.377***	.239***	.404***	.392***	.564***	.472***
			.001	.028	.017	.008	.022	.000	.003	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.014	.000	.008	.033	.000	.005	.000	.000	
N		86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	
SKOR JAWABAN X18		.308***	.354***	.394***	.394***	.102	.330***	.324***	.423***	.117	.262***	.346***	.334***	.416***	.320***	.138***	.320***	.007	.182***	.436***	.334***	.1	.	



## Output Uji Validitas Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (Y)

Correlations											
	SKOR JAWABAN Y1	SKOR JAWABAN Y2	SKOR JAWABAN Y3	SKOR JAWABAN Y4	SKOR JAWABAN Y5	SKOR JAWABAN Y6	SKOR JAWABAN Y7	SKOR JAWABAN Y8	SKOR JAWABAN Y9	SKOR JAWABAN Y10	SKOR TOTAL
SKOR JAWABAN Y1	Pearson Correlation	1	,155	,399**	,372**	,211	,274*	-,038	,155	,220*	,306**
	Sig. (2-tailed)		,154	,000	,000	,052	,011	,728	,153	,042	,004
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y2	Pearson Correlation	,155	1	,381**	,430**	,087	,376**	,420**	,492**	,361**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,154		,000	,000	,428	,000	,000	,000	,001	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y3	Pearson Correlation	,399**	,381**	1	,188	,312**	,476**	,328**	,166	,338**	,307**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,083	,003	,000	,002	,128	,001	,004
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y4	Pearson Correlation	,372**	,430**	,188	1	,061	,289**	,244*	,397**	,396**	,590**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,083		,576	,007	,023	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y5	Pearson Correlation	,211	,087	,312**	,061	1	,082	,215*	,187	,328**	,290**
	Sig. (2-tailed)	,052	,428	,003	,576		,455	,047	,085	,002	,007
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y6	Pearson Correlation	,274*	,376**	,416*	,289**	,082	1	,266*	,279**	,312**	,252*
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000	,007	,455		,013	,009	,003	,019
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y7	Pearson Correlation	-,038	,420**	,328**	,244*	,215*	,266*	1	,309**	,322**	,349**
	Sig. (2-tailed)	,728	,000	,002	,023	,047	,013		,004	,002	,001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y8	Pearson Correlation	,155	,492**	,166	,397**	,187	,279**	,309**	1	,398**	,577**
	Sig. (2-tailed)	,153	,000	,128	,000	,085	,009	,004		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y9	Pearson Correlation	,220*	,361**	,338**	,396**	,328**	,312**	,322**	,398**	1	,560**
	Sig. (2-tailed)	,042	,001	,001	,000	,002	,003	,002	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR JAWABAN Y10	Pearson Correlation	,306**	,578**	,307**	,590**	,290**	,252*	,349**	,577**	,560**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,004	,000	,007	,019	,001	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
SKOR TOTAL	Pearson Correlation	,443**	,709**	,637**	,623**	,478**	,611**	,605**	,616**	,660**	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

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

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 11

### Output Uji Reliabilitas Efektivitas Aplikasi WhatsApp (X)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total		86	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,919	22

#### Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SKOR JAWABAN X1	94,84	70,114	,681
SKOR JAWABAN X2	94,90	70,518	,619
SKOR JAWABAN X3	94,87	69,807	,677
SKOR JAWABAN X4	94,87	69,736	,685
SKOR JAWABAN X5	95,03	71,705	,423
SKOR JAWABAN X6	94,94	70,197	,653
SKOR JAWABAN X7	94,99	70,200	,625
SKOR JAWABAN X8	94,90	70,495	,594
SKOR JAWABAN X9	94,70	71,884	,501
SKOR JAWABAN X10	94,87	69,831	,559
SKOR JAWABAN X11	95,02	68,023	,608
SKOR JAWABAN X12	95,07	69,713	,596
SKOR JAWABAN X13	95,15	67,847	,602
SKOR JAWABAN X14	94,94	70,220	,573
SKOR JAWABAN X15	94,95	71,880	,436
SKOR JAWABAN X16	94,95	70,092	,610
SKOR JAWABAN X17	94,93	68,772	,557
SKOR JAWABAN X18	95,02	69,294	,432
SKOR JAWABAN X19	95,08	67,205	,551
SKOR JAWABAN X20	94,85	68,718	,541
SKOR JAWABAN X21	94,90	69,107	,505
SKOR JAWABAN X22	94,74	68,522	,622

## Output Uji Reliabilitas Layanan Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (Y)

### Case Processing Summary

Cases	N	%
	Valid	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	,0
Total	86	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	10

### Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SKOR JAWABAN Y1	40,92	,348	,786
SKOR JAWABAN Y2	41,24	,584	,757
SKOR JAWABAN Y3	41,10	,535	,767
SKOR JAWABAN Y4	41,19	,494	,770
SKOR JAWABAN Y5	41,57	,280	,805
SKOR JAWABAN Y6	41,34	,456	,776
SKOR JAWABAN Y7	41,45	,443	,779
SKOR JAWABAN Y8	41,14	,527	,770
SKOR JAWABAN Y9	41,12	,579	,766
SKOR JAWABAN Y10	41,05	,689	,761

## Lampiran 12

### OUTPUT UJI PRASYARAT

#### 1. Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	86
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	,0000000
Std. Deviation	2,68769305
Most Extreme Differences	
Absolute	,090
Positive	,076
Negative	-,090
Test Statistic	,090
Asymp. Sig. (2-tailed)	,084 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	6,041	2,144		2,817	,006
	X1	-,040	,021	-,201	-1,885	,063

a. Dependent Variable: Abs\_RES

## Lampiran 13



### KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136  
Website: [www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftik.uinkhas-jember.ac.id) Email: [tarbiyah.iainjember@gmail.com](mailto:tarbiyah.iainjember@gmail.com)

Nomor : B-13606/ln.20/3.a/PP.009/10/2025

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**



Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso

Jl. KH. Asyari No.125, Blk. Timur, Kademangan, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,  
maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM	:	211101030038
Nama	:	SALSA BILA UMAMI
Semester	:	Semester sembilan
Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan  
Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso,  
selama 30 ( tiga puluh ) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Moh. Ali Masyhur,  
S.Ag., M.HI

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Jember, 03 Oktober 2025  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## Lampiran 14



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO**  
Jalan KH. Asy'ari Nomor 125 Bondowoso 68217  
Website: bondowosokemenag.com Email: [kabbondowoso@kemenag.go.id](mailto:kabbondowoso@kemenag.go.id)

Nomor : B-802/Kk.13.06/PP.00.10/10/2025  
2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Ijin Penelitian

6 Oktober



Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
(UIN KHAS) Jember

Menindaklanjuti surat Saudara, Nomor : B-13606/ln.20/3.a/PP.009/10/2025  
tanggal 03 Oktober 2025 perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini memberi ijin  
kepada mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 211101030038  
Nama : SALSA BILA UMAMI  
Semester : Sembilan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

melaksanakan penelitian :  
Waktu : 30 (Tiga puluh) hari  
Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso  
Penelitian/Riset : "Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi  
Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Bondowoso".

Demikian surat ijin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Moh. Ali Masyhur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik  
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSxE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

## Lampiran 15



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO**  
Jalan KH. Asy'ari Nomor 125 Bondowoso 68217  
Website: bondowosokemenag.com Email: [kabbondowoso@kemenag.go.id](mailto:kabbondowoso@kemenag.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 3475/Kk.13.06/11/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Moh. Ali Masyhur, S.Ag, M.HI  
NIP : 197304121998031003  
Jabatan : Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SALSA BILA UMAMI  
NIM : 211101030038  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Semester : IX (Sembilan)  
Judul Penelitian : "Efektivitas Aplikasi WhatsApp dalam Layanan Seksi Penyelenggaran Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso"

benar-benar telah menyelesaikan penelitian mulai tanggal 06 Oktober 2025 sampai dengan tanggal 07 November 2025 di Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bondowoso.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk kelengkapan persyaratan ujian skripsi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK).

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

Bondowoso, 10 November 2025  
Kepala,



Moh. Ali Masyhur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

## Lampiran 16

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

#### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO

NO	TANGGAL PELAKSANAAN	JENIS KEGIATAN	INFORMAN	PARAF
1.	28 April 2025	Observasi	Bapak Suharyono	
2.	03 Oktober 2025	Menyerahkan surat izin penelitian kepada Kantor Kementerian Agama Bondowoso	Ibu Nurma	
3.	14 Oktober 2025	Observasi aplikasi WhatsApp	Bapak Zaini	
4.	04 Mei 2025	Meminta data calon jamaah haji tahun keberangkatan 2025	Bapak Eko Hariadi	
5.	09 Mei 2025	Melakukan penyebaran angket (kuesioner) kepada calon jamaah haji tahun keberangkatan 2025	Bapak Suharyono	
6.	08 November 2025	Meminta surat keterangan selesai penelitian	Ibu Nurma	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Bondowoso, 20 November 2025  
Mengetahui,  
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan  
Umrah

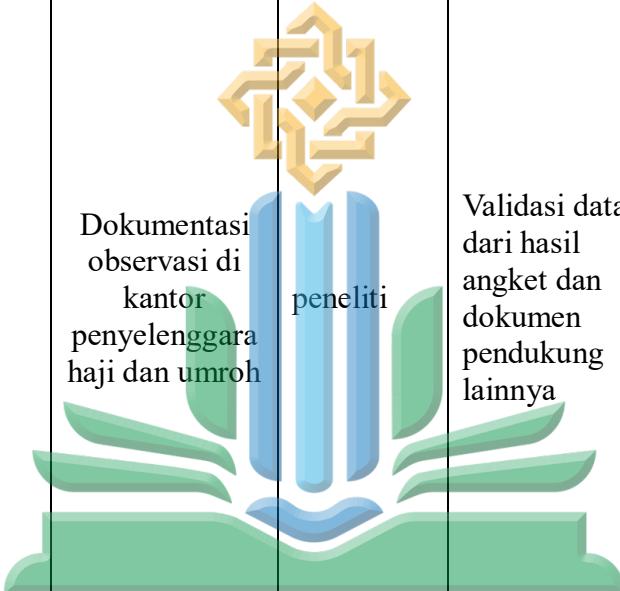
Dr. H. Suharyono, S.Ag., M.H.

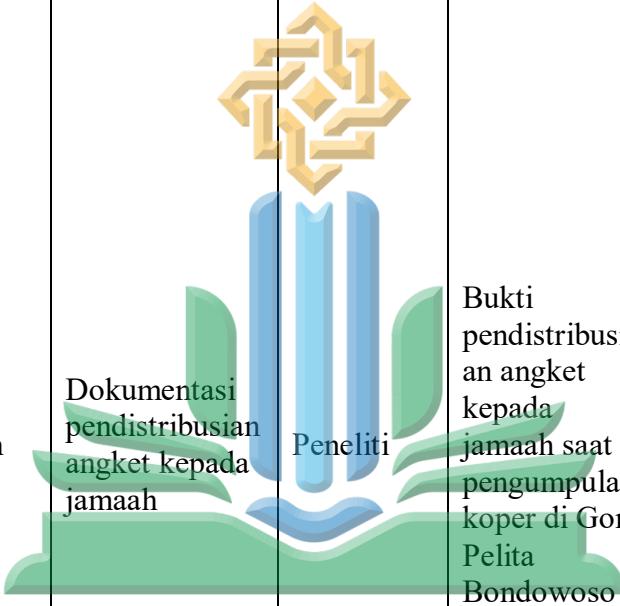
## Lampiran 17

### DOKUMENTASI

No	Jenis Dokumen	Deskripsi Isi	Sumber Dokumen	Fungsi dalam Penelitian	Dokumentasi
1.	Surat Undangan Jamaah Haji tahun2025	Undangan Bimbingan Manasik Haji bagi jamaah haji reguler di Kabupaten Bondowoso Tahun 2025	Bapak Eko Hariadi	Bukti dalam menentukan jumlah responden keseluruhan	
2.	Surat Pengumuman	Pengumuman Jamaah Cadangan Pengisian Sisa Kuota Haji Reguler Kabupaten Bondowoso Tahun 2025	Bapak Eko Hariadi	Bukti dalam menentukan jumlah responden keseluruhan	
3.	Screenshot sistem aplikasi pendukung	Tampilan awal dari aplikasi pendukung yaitu WhatsApp Auto, yang berfungsi untuk menjawab pesan secara otomatis.	Bapak Zaini	Bukti sistem aplikasi pendukung	

4.	Hasil output sistem	Contoh pelayanan menggunakan aplikasi WhatsApp dengan menggunakan sistem <i>Chatbot/auto respons</i>	Bapak Zaini	Bukti penggunaan sistem
5.	Screenshot WhatsApp lama	Tampilan pelayanan menggunakan WhatsApp yang lama hanya melalui grup saja	Bapak Eko Hariadi	Bukti penggunaan WhatsApp Lama

6.	Observasi	<p>Dokumentasi observasi di kantor penyelenggara haji dan umroh</p>  <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R</p>	<p>Validasi data dari hasil angket dan dokumen pendukung lainnya</p>	
----	-----------	---	--	--

7.	Foto penyebaran angket	 <p>Dokumentasi pendistribusian angket kepada jamaah</p> <p>Peneliti</p>	<p>Bukti pendistribusi an angket kepada jamaah saat pengumpulan koper di Gor Pelita Bondowoso</p>	
----	------------------------------	---	---	--

HASIL DOKUMENTASI PENELITIAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 18

### BIODATA PENULIS



#### DATA PRIBADI

Nama	: Salsa Bila Umami
Tempat, Tanggal Lahir	: Bondowoso, 19 April 2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Kebangsaan	: Indonesia
Alamat	: Jl. Pringgondani, Dusun Gardu, Rt. 008/Rw. 001, Sukowono, Kec. Pujer, Kab. Bondowoso
Kode Pos	: 68271
No. Handphone	: 082301526254
E-mail	: <a href="mailto:salsabilaumami10@gmail.com">salsabilaumami10@gmail.com</a>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

#### PENDIDIKAN

TK Pertiwi 01	: 2007-2009
SD Negeri Maskuning Kulon 01	: 2009-2015
SMP Negeri 1 Pujer	: 2015-2018
SMA Nurul Jadid	: 2018-2021
S1 UIN KHAS JEMBER	: 2021-2026