

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Bagi umat Islam di Indonesia, pelaksanaan haji adalah salah satu fondasi yang krusial dalam ajaran Islam dan memiliki arti tersendiri bagi masyarakat Muslim di Indonesia. Dalam konteks negara yang memiliki populasi Muslim terbanyak di dunia, Indonesia setiap tahun mendapatkan kuota haji yang ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi. Untuk tahun 2024, kuota tersebut mencapai 241.000 jemaah. Dari total itu, Kabupaten Bandung mendapatkan jatah sebanyak 2.905 jemaah.

Di antara ribuan orang yang beribadah, beberapa di antara mereka memutuskan untuk menjalani haji secara mandiri melalui jalur yang ditentukan langsung oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, tanpa ikut dalam Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Keputusan ini mencerminkan perubahan dalam preferensi jemaah yang merasa mampu mengatur ibadah haji mereka secara mandiri.

Sebagai Lembaga agama yang resmi di tingkat daerah, Kementerian Agama Kabupaten Bandung memegang tanggung jawab yang signifikan dalam melaksanakan ibadah haji, sesuai dengan tugas yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan bimbingan, layanan, serta perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji,

akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji.

Diperkuat dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 mengenai Pelaksanaan Haji dan Umrah. Dalam undang-undang ini, pelaksanaan ibadah haji diartikan sebagai serangkaian aktivitas pengelolaan yang mencakup pembinaan, pelayanan, serta perlindungan bagi para jemaah haji.

Selain itu, ketentuan teknis juga dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2019 mengenai Pelaksanaan Ibadah Haji. Aturan ini menjadi pedoman teknis bagi pemerintah dalam melaksanakan ibadah haji. Termasuk terkait pendaftaran, pembiayaan, bimbingan, dan penyediaan fasilitas bagi jemaah. Dengan peraturan ini, tentang tata cara penyelenggaraan haji di Indonesia diatur secara rinci, memastikan bahwa semua aspek kegiatan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta menjamin pelayanan yang optimal bagi jemaah. Ketiga regulasi ini menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan bimbingan, layanan, dan perlindungan bagi seluruh jemaah haji.

Tujuan utama dari pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan arahan, layanan, dan perlindungan yang optimal bagi para jemaah, agar mereka bisa menjalankan ibadah dengan sejalan prinsip-prinsip ajaran Islam. Penyelenggaraan ibadah haji juga mencakup berbagai aspek, termasuk administrasi pendaftaran, pelatihan manasik, penyediaan logistik, transportasi, dan akomodasi di Arab Saudi. Selama bertahun-tahun, pemerintah melalui

Kantor Kementerian Agama, telah menjadi pihak yang paling bertanggung jawab dalam pengelolaan ibadah haji di Indonesia.

Ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama umumnya bersifat umum, menyediakan fasilitas dan pendampingan yang sesuai dengan standar pemerintah. Namun, berbeda dengan jemaah yang bergabung dengan KBIH yang mendapatkan bimbingan lebih mendalam dari Lembaga, jemaah haji mandiri reguler cenderung menjalankan seluruh proses ibadahnya secara mandiri. mereka mengurus sendiri semua aspek spiritual, logistik, dan teknis ibadah tanpa bergantung pada bimbingan dari KBIH.

Menurut Sudrajat (2020), jemaah haji mandiri menunjukkan tingkat kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi tantangan selama pelaksanaan ibadah haji. Mereka dianggap lebih adaptif dan mandiri, pada tahun 2024, sebanyak 96 jemaah dari Kabupaten Bandung memutuskan untuk mengikuti program ini. Fenomena ini semakin menarik perhatian, khususnya dalam konteks peran Kementerian Agama sebagai penyelenggara utama.

Selain memberikan pengalaman spiritual yang pribadi, program haji mandiri reguler juga menyediakan kesempatan bagi jemaah untuk menentukan layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun demikian, mereka harus bersiap mengatasi tantangan administratif dan teknis, seperti pengelolaan dokumen dan logistik.

Program haji mandiri reguler tidak hanya memberikan pengalaman spiritual, tetapi juga mencerminkan beragam alasan yang mendorong jemaah untuk melaksanakan ibadah haji secara mandiri. Situs bersejarah seperti Makkah

sangat berarti bagi para jemaah, karena dapat memicu motif mereka dan menjadi landasan bagi pelayanan di industri ini. Motif perjalanan dipengaruhi oleh dua komponen yaitu dorongan (*Push*) dan daya tarik (*pull*). (Crompton, J. L., 1979)

Program haji mandiri reguler memiliki pengaruh yang besar, tidak hanya bagi penyedia layanan, tetapi juga untuk lembaga pemerintah dalam merancang kebijakan yang lebih responsif. Kajian mengenai alasan jemaah haji mandiri memberikan sumbangan penting pada penelitian akademis, khususnya dalam manajemen penyelenggaraan haji dan perilaku umat Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan menganalisis alasan jemaah haji yang memilih untuk melaksanakan ibadah haji secara mandiri. Diharapkan, temuan ini dapat memberikan wawasan yang lebih lengkap mengenai berbagai dorongan para jemaah, sehingga dapat memberikan saran untuk meningkatkan kembali minat masyarakat terhadap program haji mandiri. Hal ini akan menjadi landasan untuk mengusulkan langkah-langkah strategis demi meningkatkan minat masyarakat terhadap program haji mandiri serta memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Uraian di atas menunjukkan bahwa fokus penelitian ibadah haji mandiri reguler itu memiliki motif Jemaah yang beragam sehingga menyebabkan adanya faktor pendorong dan faktor penarik bagi jemaah. Jadi, fokus penelitian dapat terdiri dari beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagaimana *push motivation* jemaah dalam mengikuti ibadah haji mandiri reguler ?

2. Bagaimana *pull motivation* Jemaah dalam mengikuti ibadah haji mandiri reguler ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa tujuan penelitian ibadah haji mandiri reguler terhadap motif jemaah antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *push motivation* jemaah dalam mengikuti ibadah haji mandiri reguler.
2. Untuk mengetahui *pull motivation* jemaah dalam mengikuti ibadah haji mandiri reguler.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1.4.1 Akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumber tambahan untuk perkuliahan yang berhubungan dengan pengelolaan ibadah haji serta umrah. Contohnya, untuk mata kuliah Manajemen Pelayanan. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan ilustrasi tentang cara menciptakan dan mengatur inovasi, seperti program haji mandiri. Para mahasiswa akan mendapatkan pemahaman praktis mengenai cara mengenali kebutuhan jemaah haji dan bagaimana cara menyesuaikan program dengan kebutuhan tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga memberi bantuan kepada mahasiswa, terutama yang mengambil jurusan Manajemen Haji dan Umrah, untuk

memahami motivasi jemaah dalam melaksanakan ibadah haji. Pengetahuan ini sangat penting bagi mahasiswa dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah yang akan terlibat langsung dalam pengaturan layanan haji dan umrah.

#### **1.4.2 Praktis**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi pemerintah, masyarakat, dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Untuk pihak pemerintah, hasil studi ini bisa dijadikan acuan dalam menyusun kebijakan yang mendukung kemandirian jemaah, memperbaiki layanan haji, serta merancang program bimbingan yang kreatif.

Masyarakat, terutama calon jemaah haji, dapat memanfaatkan informasi ini untuk memahami manfaat dari program haji mandiri, menentukan pendekatan yang tepat, dan meningkatkan kemandirian dalam melakukan ibadah.

Di sisi lain, KBIH dapat memanfaatkan penelitian ini untuk menilai dan meningkatkan layanan, serta menyediakan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan jemaah, sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan yang mereka berikan. Penelitian ini berkontribusi pada peningkatan penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan dengan memperhatikan kepentingan semua pihak yang terlibat.

#### **1.5 Landasan Pemikiran**

Penelitian ini berlandaskan pada Teori Dorongan dan Tarikan yang dikemukakan oleh John L. Crompton pada tahun 1979. Teori tersebut menjelaskan bahwa motivasi individu untuk melakukan perjalanan, termasuk

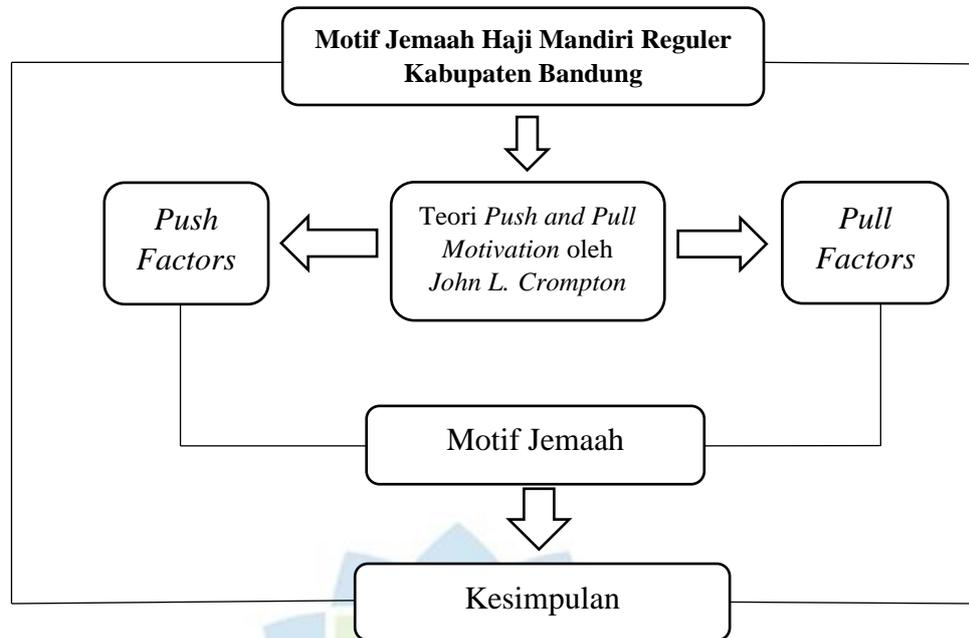
aktivitas ibadah, tidak hanya dipengaruhi oleh dorongan dari dalam, tetapi juga oleh daya tarik dari faktor eksternal yang terkait dengan tujuan yang ingin diraih.

Faktor pendorong berhubungan dengan kebutuhan dan keinginan yang muncul dari diri individu. Dalam penelitian ini, dorongan-dorongan itu bisa berupa kebutuhan spiritual, niat untuk mendalami iman, keinginan untuk melaksanakan rukun Islam yang kelima, hasrat untuk mendapatkan pengalaman religius yang baru, serta keinginan untuk mempererat hubungan sosial dan keluarga. Faktor-faktor ini lebih bersifat pribadi dan menjadi alasan utama munculnya niat untuk melaksanakan ibadah haji.

Di sisi lain, faktor penarik berkaitan dengan karakteristik dari pilihan yang ada. Dalam konteks haji mandiri reguler, ciri-ciri penarik ini meliputi adanya jaminan dari pemerintah melalui Kementerian Agama, kejelasan biaya, fasilitas administratif yang lebih baik, serta kepastian waktu keberangkatan. Faktor penarik ini memberikan penjelasan tentang alasan individu memilih jalur haji mandiri reguler daripada jalur lain, seperti melalui KBIH.

Oleh karena itu, penelitian ini mendasari bahwa keputusan jemaah untuk memilih haji mandiri reguler merupakan hasil dari interaksi antara dorongan pribadi dan spiritual serta daya tarik dari layanan dan fasilitas yang tersedia. Pandangan ini menjadi kerangka konseptual yang penting dalam memahami motif jemaah dan berkontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Berdasarkan teori tersebut, maka dapat terbentuk kerangka konseptual sebagai berikut :



*Gambar 1.1 Kerangka Konseptual*

## 1.6 Langkah – Langkah Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, khususnya pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang terletak di Jl. Adipati Agung No. 42, Baleendah, Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375. Peneliti memilih lokasi penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di kantor ini karena lembaga tersebut menangani urusan Haji dan Umrah, termasuk program haji mandiri yang menjadi salah satu fokus, sehingga menjadi alasan peneliti untuk memilihnya sebagai tempat melakukan penelitian.

### 1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini mengadopsi paradigma postpositivisme. Paradigma ini juga merupakan bagian dari model humanistik karena menempatkan manusia sebagai

subjek dalam kajian fenomena atau kejadian yang dianalisis. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Dalam pandangan paradigma ini, manusia tidak selalu memiliki kebenaran dalam memandang suatu kenyataan. Oleh sebab itu, diperlukan penggunaan. Strategi triangulasi untuk mengumpulkan banyak sumber data dan informasi. Selain itu, dalam pandangan ini, interaksi antara peneliti dan responden harus bersifat dinamis, bukan sekadar pasif. Namun, peneliti di sini harus bersikap objektif agar tingkat subjektivitas dapat diminimalkan (Salim, 2001).

Penelitian ini menerapkan paradigma postpositivisme dengan tujuan untuk memahami kebenaran terkait motif jemaah haji mandiri yang dikoordinasikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Upaya ini dilakukan dengan mengeksplorasi proses pelaksanaan haji mandiri.

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yang mana data dikumpulkan dalam bentuk narasi dan tidak berupa angka. Pendekatan kualitatif ini melibatkan berbagai cara untuk penelitian yang lebih menekankan pada kualitas dibandingkan kuantitas (Bazeley, 2013). Pendekatan ini menyajikan objek secara sistematis dan apa adanya (Sandjaja, 2006). Tujuan pendekatan ini adalah untuk menjelajahi dan memahami suatu fenomena yang menjadi fokus utama (Raco, 2010).

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis pelaksanaan ibadah haji mandiri di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dalam hal ini, peneliti berusaha untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan ibadah haji mandiri reguler pada tahun 2024 yang melibatkan 96 jemaah di Kementerian

Agama Kabupaten Bandung, khususnya pada unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji yang sebelumnya telah ditangani oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini menerapkan pendekatan studi deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan permasalahan dan fokus dari penelitian tersebut. Metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini mengumpulkan data yang berupa kalimat, gambar, dan bukan angka (Lexy J. Moleong, 2007).

Pendekatan penelitian ini terarah pada permasalahan yang terkait dengan fakta, dilakukan melalui cara pengamatan, wawancara, dan analisis dokumen-dokumen yang ada. Teknik pengumpulan data ini dirancang untuk mendapatkan informasi mengenai alasan jemaah dalam menjalani ibadah haji mandiri secara reguler. Tujuan dari kajian deskriptif ini adalah untuk Menyusun sebuah gambaran yang terstruktur, tepat, dan berbasis fakta mengenai berbagai ciri, elemen, serta koneksi antar fenomena yang sedang diteliti.

### **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

#### **1.6.4.1 Jenis Data**

Jenis informasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Studi ini menunjukkan prosedur evaluasi yang menghasilkan informasi deskriptif dalam bentuk teks yang diucapkan atau ditulis oleh orang dan perilaku yang diamati. Dalam konteks ini, peneliti menganalisis dan mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, serta

dokumentasi, sehingga dapat memberikan jawaban atas permasalahan dengan jelas dan mendetail.

#### **1.6.4.2 Sumber Data**

Bagian ini secara operasional menjelaskan tentang sumber data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, meliputi :

##### **1.6.4.2.1 Data Primer**

Data utama diperoleh melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, yaitu jemaah haji mandiri reguler yang berjumlah 96 orang. Dalam studi ini, wawancara dilaksanakan terhadap lima responden dengan sejumlah pertanyaan kepada jemaah haji mandiri reguler dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang bertugas di bagian Pelayanan Haji dan Umrah.

##### **1.6.4.2.2 Data Sekunder**

Data utama diperoleh lewat interaksi langsung dengan objek penelitian, yaitu jemaah haji mandiri reguler yang berjumlah 96 orang. Dalam studi ini, wawancara dilakukan terhadap 5 orang responden dan beberapa pertanyaan diajukan kepada jemaah haji mandiri reguler dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Divisi Pelayanan Haji dan Umrah.

#### **1.6.5 Informan atau Unit Analisis**

Bagian ini penggunaan informan dan teknik penentuan penelitian yang digunakan. Penelitian ini dilakukan dengan subjek penelitiannya manusia atau dengan menggunakan data primer.

### **1.6.5.1 Informan dan Unit Analisis**

Menurut Morissan (2017), unit analisis merujuk pada segala sesuatu yang diinvestigasi untuk memberikan penjelasan singkat tentang keseluruhan unit tersebut. Unit analisis dapat terdiri dari individu, objek, atau peristiwa, seperti kegiatan seseorang atau sekelompok orang yang menjadi fokus penelitian.

Dalam studi ini, terdapat unit yang diperlukan sebagai dukungan dalam proses penelitian. Unit analisis untuk penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada Divisi Pelayanan Haji dan Umrah, di mana peneliti bermaksud untuk mengeksplorasi alasan di balik jamaah yang mengambil bagian dalam ibadah haji mandiri.

### **1.6.5.2 Teknik Penentuan Informan**

Pemilihan narasumber dalam penelitian ini menggunakan metode purposif sampling. Metode ini merupakan cara untuk memilih informan atau sumber data dengan maksud tertentu sesuai dengan fokus penelitian, karena individu tersebut diyakini memiliki data yang diperlukan untuk keperluan penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah jamaah haji yang terlibat dalam pengelolaan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Karakteristik informan yang dipilih dalam penelitian ini mencakup, pertama, jamaah haji yang secara langsung berhubungan dengan pihak penyelenggara Haji dan Umrah. Kedua, tidak ada batasan dalam komunikasi dengan penyelenggara Haji dan Umrah yang sebelumnya menjadi lokasi pelaksanaan ibadah haji bagi jamaah.

## **1.6.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan informasi adalah langkah paling krusial dalam sebuah penelitian. Metode pengumpulan informasi sangat vital dalam penelitian, karena tujuan pokok dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data. Berikut adalah tujuan utama dari penelitian ini melalui metode yang digunakan yaitu:

### **1.6.6.1 Wawancara**

Wawancara adalah metode untuk mengumpulkan informasi dengan cara menanyakan langsung kepada responden oleh orang yang melakukan wawancara, dan jawaban dari responden akan di catat atau di rekam menggunakan alat perekam.

Mengadakan wawancara mendalam adalah proses komunikasi lisan dalam penelitian yang melibatkan diskusi antara dua individu atau lebih secara langsung, di mana mereka mendengarkan informasi atau penjelasan dengan lebih mendalam dan detail.

Dalam penelitian ini, metode wawancara dipakai untuk menggali informasi tentang alasan jemaah haji reguler yang memilih untuk mengikuti ibadah haji secara mandiri. Wawancara ini dapat dilakukan terhadap 3-5 jemaah atau responden yang berpartisipasi dalam haji mandiri reguler.

### **1.6.6.2 Observasi**

Observasi adalah aktivitas yang meliputi pengamatan serta pencatatan yang konsisten terhadap fenomena yang sedang diteliti. Observasi bisa dilakukan baik secara langsung maupun melalui cara yang tidak langsung.

Mengingat perlunya keakuratan dan perhatian yang khusus, pelaksanaan observasi memerlukan berbagai alat, seperti lembar catatan dan peranti perekam elektronik, termasuk tape recorder, kamera, dan alat lainnya bergantung pada kebutuhan penelitian.

Observasi atau pengamatan merupakan kegiatan yang melibatkan sebuah proses atau objek dengan tujuan untuk merasakan dan memahami pengetahuannya dari fenomena berdasarkan informasi serta gagasan yang telah diperoleh sebelumnya. Ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

#### **1.6.6.3 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan rekaman dari peristiwa yang telah terjadi. Dokumentasi dapat berupa teks, gambar, atau karya seni dari seseorang. Penelitian dokumentasi berfungsi sebagai tambahan dalam penerapan metode observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif.

Dokumentasi dipakai untuk mendapatkan informasi langsung dari lokasi penelitian. Dokumentasi yang dimaksud untuk menyempurnakan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Untuk memberikan penjelasan lebih jelas tentang sumber data, peneliti mendokumentasikan dalam bentuk gambar dan informasi yang berhubungan dengan penelitian.

#### **1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Teknik untuk memvalidasi data tidak hanya digunakan untuk membantah tuduhan bahwa penelitian kualitatif tidak dapat dianggap ilmiah. Namun, metode

pemeriksaan keabsahan data ini juga merupakan langkah penting yang tidak bisa dipisahkan dari pemahaman dalam penelitian ini.

Salah satu aspek keabsahan data dalam penelitian ini adalah uji kredibilitas. Dalam konteks penelitian kualitatif, data dianggap kredibel jika terdapat keselarasan antara laporan peneliti dan kejadian nyata yang terjadi pada objek yang diteliti. Apabila ditemukan perubahan dalam motif jamaah saat mengikuti ibadah haji mandiri di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, maka peneliti dapat menjelajahi informasi tersebut secara mendalam.

#### **1.6.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data yang diterapkan dalam studi ini adalah analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan fakta dan hubungan antara fenomena yang diteliti secara sistematis, tepat, dan akurat. Berdasarkan informasi yang diperoleh, proses analisis dalam penelitian ini diawali dengan membaca, mempelajari, dan menganalisis data dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

##### **1.6.8.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati, mewawancarai, dan mendokumentasikan di area penelitian dengan memilih strategi yang dianggap paling sesuai untuk menentukan perhatian dan memperdalam informasi pada tahap pengumpulan yang berikutnya.

### **1.6.8.2 Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses evaluasi yang memfokuskan perhatian, mengelompokkan, mengarahkan, menghapus yang tidak relevan, dan mengatur data sedemikian rupa hingga menghasilkan kesimpulan akhir dan validasi.

### **1.6.8.3 Penyajian Data**

Penyajian data merupakan langkah mengklasifikasikan data yang telah melalui proses pengurangan. Pengelompokan data dilakukan dengan penerapan label atau metode lainnya.

### **1.6.8.4 Penarikan Kesimpulan (verifikasi)**

Penarikan kesimpulan adalah aktivitas analisis yang lebih terfokus pada penginterpretasian data yang telah disajikan.

