

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji ditentukan berbagai aspek yang terlibat diantaranya aspek pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada jemaah dan aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pembinaan yang diterima selama proses persiapan hingga pelaksanaan ibadah. Keberadaan pembimbing ibadah haji menjadi aspek yang penting karena melalui pembimbinglah pemahaman jemaah mengenai tata cara, rukun, wajib, dan sunah ibadah haji dibentuk dan dikembangkan agar para jemaah menjadi paham.

Selain dituntut memiliki penguasaan materi manasik, pembimbing juga diharapkan mampu memberikan arahan dan pendampingan terhadap berbagai persoalan teknis maupun spiritual yang dihadapi jemaah. Peran inilah yang kemudian menjadikan lembaga bimbingan ibadah haji, khususnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), sebagai lembaga swasta yang menjadi mitra pemerintah dalam memastikan kesiapan jemaah baik secara ilmu, mental, spiritual, maupun teknis sejak di tanah air hingga selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

Salah satu KBIHU yang menjalankan peran tersebut adalah KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang. KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang merupakan KBIHU yang relatif baru dibandingkan dengan KBIHU lain yang telah lebih dahulu beroperasi di Kabupaten Sumedang. Sebagai lembaga yang baru memulai pemberangkatan jemaah haji pada tahun 2023, upaya untuk membangun

kepercayaan jemaah menjadi salah satu tantangan yang dihadapi. Penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dan kepercayaan jemaah tidak dibentuk oleh legalitas dan keberadaan lembaga, tetapi dibentuk oleh kualitas pembimbing yang bertugas mendampingi jemaah selama proses bimbingan. Sebagai lembaga yang masih berada pada fase awal pembangunan kelembagaan, standar bimbingan, sistem rekrutmen pembimbing, dan pola pengembangan kompetensi di KBIHU Baitunnajah, kondisi ini justru menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji, karena pada fase inilah arah dan kualitas kelembagaan masih terbuka untuk dibentuk dengan baik dan terus dapat dikembangkan secara terencana.

Salah satu temuan yang muncul dalam penelitian ini berkaitan dengan persepsi sebagian calon jemaah terhadap KBIHU Baitunnajah sebelum keberangkatan ibadah haji. Terdapat kesan yang beredar di kalangan sebagian jemaah bahwa lembaga yang relatif baru berdiri sering kali dikaitkan dengan pembimbing yang belum memiliki pengalaman dan rekam jejak yang memadai dalam mendampingi ibadah haji. Persepsi tersebut sempat menimbulkan keraguan pada sebagian jemaah terhadap kualitas bimbingan yang akan diterima. Fenomena tersebut merupakan hal yang wajar karena pengalaman dan reputasi pembimbing sering menjadi pertimbangan jemaah dalam menilai kredibilitas suatu KBIHU.

Peningkatan kualitas pembimbing ibadah haji terus menjadi perhatian dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bagi profesi pembimbing ibadah haji dan umrah sebagai acuan dalam pengembangan kompetensi pembimbing. Program sertifikasi pembimbing ibadah haji lahir sebagai

respons atas kebutuhan tersebut. Sertifikasi pembimbing ibadah haji dikembangkan sebagai instrumen untuk memastikan bahwa pembimbing yang bertugas memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Tantangan tantangan masih dijumpai dalam praktik bimbingan ibadah haji. Hilman Latief selaku Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengemukakan bahwa masih ditemukan jemaah yang belum menguasai manasik haji dengan baik. Kondisi tersebut bahkan dikaitkan dengan adanya kesalahan persepsi sebagian pembimbing haji bersertifikat yang memandang sertifikasi sebagai sarana untuk memperoleh kesempatan bertugas ke tanah suci, bukan sebagai bekal untuk meningkatkan kualitas pembinaan dan pendampingan jemaah. Seharusnya program sertifikasi pada dasarnya ditujukan untuk memperkuat kapasitas pembimbing dalam memberikan bimbingan kepada jemaah secara profesional dan bertanggung jawab (Uin Suka, 2024).

Pada tahap studi awal ditemukan adanya variasi latar belakang pembimbing ibadah haji di KBIHU Baitunnajah. Diketahui bahwa sebagian pembimbing telah memiliki sertifikat pembimbing ibadah haji, sementara sebagian lainnya belum mengikuti atau memperoleh sertifikasi tersebut. Variasi juga ditemukan pada aspek pengalaman pembimbing ibadah haji. Keterlibatan dalam kegiatan bimbingan keagamaan dan pendampingan ibadah di Tanah Suci telah dimiliki oleh beberapa pembimbing, sedangkan ada yang masih relatif baru dalam kegiatan bimbingan ibadah haji. Selain variasi latar belakang pembimbing pada tahap studi awal juga ditemukan adanya karakteristik tertentu dalam proses rekrutmen pembimbing ibadah haji di KBIHU Baitunnajah. Sebagian besar pembimbing diketahui berasal

dari individu yang telah dikenal sebelumnya oleh pimpinan lembaga melalui aktivitas keagamaan atau organisasi. Penetapan pembimbing di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang diketahui dilakukan melalui sejumlah pertimbangan yang berkaitan dengan pengalaman, kemampuan, dan rekam jejak calon pembimbing pada KBIHU Baitunnajah.

Kompetensi pembimbing ibadah haji dapat dipahami dari kedudukan pembinaan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Ibadah Haji Dan Umrah disebutkan bertujuan untuk melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah. Di antara ketiga aspek tersebut, pembinaan ditempatkan sebagai bagian yang berkaitan langsung dengan proses peningkatan pemahaman, kesiapan, dan kemandirian jemaah dalam melaksanakan ibadah haji sesuai dengan ketentuan syariat. Pelaksanaan fungsi pembinaan dilakukan melalui berbagai bentuk kegiatan, salah satunya bimbingan manasik haji yang diberikan kepada jemaah sejak sebelum keberangkatan hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci.

Pembinaan merupakan fondasi dalam penyelenggaraan ibadah haji karena melalui proses tersebut pemahaman dan kesiapan jemaah untuk melaksanakan ibadah haji dibentuk secara bertahap. Pelayanan dan perlindungan yang diberikan kepada jemaah akan lebih optimal apabila didukung oleh pemahaman ibadah yang baik. Pembimbing ibadah haji menempati posisi yang penting karena keterlibatannya secara langsung dan menjadi subjek utama untuk memberikan layanan bimbingan yang baik dalam proses bimbingan dan pendampingan jemaah.

Pelaksanaan pembinaan jemaah haji masih dihadapkan pada berbagai tantangan di lapangan. Menurut Abd Rohim Ghazali, Asisten Penasihat Khusus Presiden Bidang Haji, masih ditemukan jemaah yang mengalami kebingungan dalam memahami rute perjalanan haji, urutan pelaksanaan ibadah, maupun ketentuan fikih yang berlaku selama berada di tanah suci. Fenomena tersebut terutama dijumpai pada jemaah yang terpisah dari rombongan sehingga mengalami kesulitan dalam menjalankan rangkaian ibadah maupun menemukan kembali kelompoknya. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek pemahaman jemaah terhadap tata cara pelaksanaan ibadah haji masih memerlukan perhatian melalui proses pembinaan dan pendampingan yang baik bagi jemaah haji (Ghazali, 2025).

Karakteristik jemaah haji Indonesia yang semakin beragam baik dari sisi usia, tingkat pendidikan, kondisi kesehatan, serta kebutuhan pembinaan menjadikan proses bimbingan tidak lagi hanya berorientasi pada penyampaian materi manasik, tetapi mencakup kemampuan pendampingan dan komunikasi yang baik bagi pembimbing ibadah (Himpunews, 2025). Pelaksanaan ibadah haji tidak hanya berkaitan dengan kesiapan fisik dan pemahaman manasik, pelaksanaan tersebut berhubungan juga dengan kondisi psikologis jemaah. Dinamika emosional dapat dialami oleh jemaah selama menjalankan ibadah haji, mulai dari proses adaptasi terhadap lingkungan baru, kepadatan aktivitas ibadah, keterpisahan dari keluarga, hingga kelelahan fisik yang berlangsung dalam waktu yang relatif panjang. Setelah kembali ke tanah air sebagian jemaah dilaporkan mengalami sindrom pascahaji yang ditandai dengan perasaan kehilangan suasana spiritual tanah suci, kerinduan

yang mendalam terhadap pengalaman ibadah, serta kesulitan menyesuaikan diri kembali dengan rutinitas kehidupan sehari-hari (Iqbal, 2026).

Perhatian terhadap kondisi psikologis jemaah menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kementerian Kesehatan menegaskan bahwa risiko gangguan kesehatan jiwa pada jemaah haji perlu dicegah melalui pendampingan yang dilakukan secara penuh empati. Pendampingan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek kesehatan, tetapi mencakup kemampuan memahami kondisi emosional jemaah, membangun komunikasi yang baik, serta memberikan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan jemaah (Kemenkes, 2025).

Fenomena yang telah diuraikan sebelumnya memperlihatkan bahwa kompetensi pembimbing ibadah haji pada penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai kemampuan yang tampak melalui kepemilikan sertifikasi, pengalaman, maupun penguasaan materi manasik saja, tetapi mencakup berbagai karakteristik yang melandasi pelaksanaan tugas bimbingan. Pelaksanaan tugas bimbingan berkaitan dengan kemampuan menyampaikan pengetahuan mengenai tata cara ibadah haji, dan berkaitan dengan kemampuan melakukan pendampingan, membangun komunikasi dengan jemaah, merespons berbagai kebutuhan jemaah, serta menjalankan tanggung jawab pembinaan secara baik.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kompetensi pembimbing ibadah haji, penelitian ini menggunakan teori kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer & Spencer (1993). Kompetensi dipandang sebagai karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang dan berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan tugas atau pekerjaan tertentu. Kompetensi seseorang mencakup aspek

yang tampak seperti pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skills*), dan mencakup aspek yang lebih mendasar berupa motif (*motives*), karakteristik pribadi (*traits*), dan konsep diri (*self concept*). Teori kompetensi Spencer & Spencer (1993) dipilih karena kompetensi pembimbing ibadah haji tidak hanya mencakup penguasaan materi manasik dan kemampuan teknis saja, tetapi mencakup karakteristik seperti motivasi melayani, kesabaran, kepedulian, kemampuan beradaptasi, serta pemahaman peran dan tanggung jawab.

Penelitian mengenai kompetensi pembimbing ibadah haji telah banyak dilakukan melalui berbagai perspektif. Kajian yang ada umumnya berfokus pada aspek pengetahuan, keterampilan, kompetensi profesional, efektivitas pelatihan, maupun pengaruh sertifikasi terhadap kualitas bimbingan. Bimbingan ibadah haji berkaitan dengan kemampuan teknis yang tampak dalam praktik, kemudian berkaitan juga dengan faktor faktor yang melandasi pelaksanaan tugas bimbingan, seperti motivasi dalam melayani jemaah, karakter pribadi yang mendukung proses pendampingan, serta pemaknaan terhadap peran sebagai pembimbing ibadah haji.

Kondisi tersebut membuka ruang untuk melakukan penelaahan kompetensi pembimbing secara lebih menyeluruh. Penelitian ini diarahkan untuk memetakan kompetensi pembimbing ibadah haji melalui dimensi yang lebih luas, meliputi *motives*, *traits*, *self concept*, *knowledge*, dan *skills*. Melalui pendekatan tersebut, gambaran kompetensi pembimbing di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang diharapkan dapat diperoleh secara lebih utuh, tidak hanya pada aspek kemampuan yang tampak, tetapi juga pada aspek aspek yang mendasari pelaksanaan tugas bimbingan.

Pada KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang, kajian mengenai kompetensi pembimbing perlu dilakukan sebagai salah satu alasan karena lembaga ini masih berada pada tahap pengembangan kelembagaan. Variasi latar belakang pembimbing yang ditemukan pada aspek sertifikasi, pengalaman, dan proses rekrutmen memberikan ruang untuk memahami kompetensi pembimbing secara lebih mendalam. Berdasarkan fenomena dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, kompetensi pembimbing ibadah haji pada KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang dipandang perlu untuk ditelaah lebih lanjut untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kompetensi pembimbing dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada kompetensi pembimbing ibadah haji di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang, yang dianalisis melalui lima dimensi kompetensi Spencer & Spencer. Maka fokus penelitiannya yaitu:

1. Bagaimana motivasi (*motives*) pembimbing dalam melayani dan mendampingi jemaah menjadi faktor pendorong keberhasilan bimbingan ibadah haji?
2. Bagaimana sikap, sifat, dan kepribadian (*traits*) pembimbing tercermin dalam interaksi dengan jemaah?
3. Bagaimana konsep diri (*self concept*) pembimbing, berupa nilai, keyakinan, dan rasa percaya diri, berperan dalam membangun hubungan positif dengan jemaah?

4. Bagaimana penguasaan pengetahuan (*knowledge*) pembimbing ibadah terkait materi manasik, fiqh haji, serta wawasan sosial budaya mendukung efektivitas bimbingan bagi jemaah haji?
5. Bagaimana keterampilan (*skills*) pembimbing dalam menyampaikan materi, berkomunikasi, dan mengelola kegiatan bimbingan kepada jemaah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui motivasi (*motives*) pembimbing dalam memberikan pelayanan dan pendampingan kepada jemaah haji.
2. Untuk mengetahui sikap dan kepribadian (*traits*) pembimbing yang tercermin dalam interaksi dengan jemaah.
3. Untuk mengetahui konsep diri (*self concept*) pembimbing, meliputi nilai, keyakinan, dan rasa percaya diri, dalam membangun hubungan positif dengan jemaah.
4. Untuk mengetahui sejauh mana penguasaan pengetahuan (*knowledge*) pembimbing ibadah dalam mendukung efektivitas bimbingan dan pemahaman bagi jemaah haji.
5. Untuk mengetahui keterampilan (*skills*) pembimbing dalam menyampaikan materi, berkomunikasi, serta mengelola kegiatan bimbingan kepada jemaah.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan akademis, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, dalam memahami bagaimana kompetensi pembimbing ibadah haji berperan penting dalam meningkatkan kualitas bimbingan.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi keilmuan bagi Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta Program Studi Manajemen Haji dan Umrah mengenai kajian kompetensi pembimbing ibadah dengan kerangka teori Spencer & Spencer, sehingga dapat menjadi rujukan ilmiah bagi penelitian selanjutnya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih jauh peran kompetensi pembimbing ibadah dalam berbagai konteks penyelenggaraan haji dan umrah di Indonesia.

2. Praktis

- a. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana kompetensi pembimbing diterapkan dalam praktik bimbingan manasik, sehingga dapat menjadi bekal pengetahuan dan keterampilan untuk terjun ke dunia kerja.

- b. Bagi jemaah, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang pentingnya kompetensi pembimbing sebagai faktor penentu dalam memperoleh bimbingan yang aman, nyaman, khusyu, dan mabrur.
- c. Bagi lembaga KBIHU, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pembimbing, sekaligus menjadi referensi dalam pengembangan standar rekrutmen, pelatihan, dan sertifikasi pembimbing ibadah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

Kajian mengenai kompetensi pembimbing ibadah haji dalam penelitian ini mengacu pada teori kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer & Spencer (1993). Teori ini dipilih karena kompetensi tidak dipahami sebagai kemampuan teknis yang dimiliki seseorang, tetapi sebagai karakteristik mendasar yang memengaruhi cara individu berpikir, bersikap, dan bertindak dalam menjalankan tugasnya. Pandangan tersebut sejalan dengan pendapat McClelland (1973) yang menempatkan karakteristik personal (*underlying characteristics*) sebagai faktor yang turut berperan dalam keberhasilan seseorang menjalankan pekerjaannya.

Spencer & Spencer (1993) memperkenalkan *Iceberg Model* atau model gunung es untuk menjelaskan struktur kompetensi. Melalui model tersebut, kompetensi dianalogikan seperti gunung es yang hanya sebagian kecilnya terlihat di permukaan, sementara sebagian lainnya berada di bawah permukaan dan tidak mudah diamati. Pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skills*)

ditempatkan pada bagian yang tampak karena relatif lebih mudah dikenali dan dikembangkan melalui pendidikan maupun pelatihan. Sebaliknya, motivasi (*motives*), sifat atau karakteristik pribadi (*traits*), serta konsep diri (*self concept*) berada pada lapisan yang lebih dalam karena berkaitan dengan karakteristik yang melekat pada individu.

Model kompetensi Spencer dan Spencer yang mencakup lima dimensi, yaitu *motives*, *traits*, *self concept*, *knowledge*, dan *skills* akan digunakan dalam penelitian ini, karena pembahasan kompetensi pembimbing ibadah haji tidak hanya berkaitan dengan kemampuan yang terlihat selama proses bimbingan, karakteristik personal yang melandasi pelaksanaan tugas pembimbing menjadi faktor dalam pelaksanaan program pembinaan dan bimbingan.

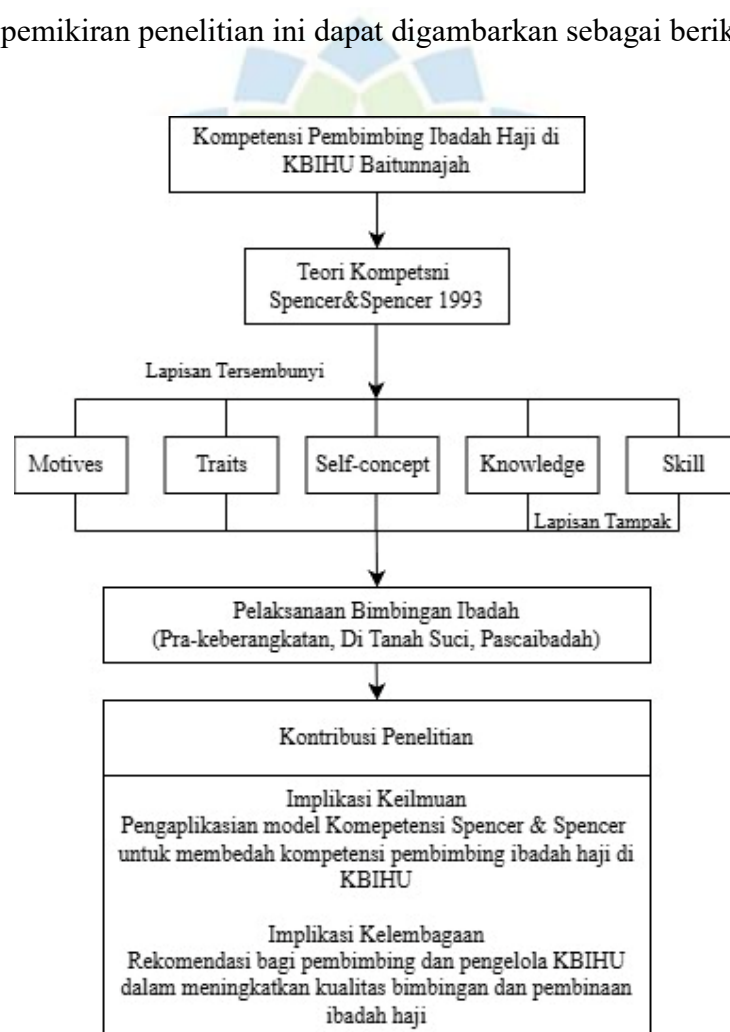
2. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berfokus pada kajian kompetensi pembimbing ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Baitunnajah Kabupaten Sumedang. Kompetensi pembimbing dalam penelitian ini ditelaah dan dipetakan berdasarkan kerangka teori kompetensi Spencer & Spencer (1993) yang dijadikan acuan teoretis utama.

Kompetensi pembimbing ibadah haji dalam penelitian ini ditelaah melalui lima dimensi Spencer dan Spencer, yaitu *motives*, *traits*, *self concept*, *knowledge*, dan *skills*. Ketiga dimensi pertama diposisikan sebagai lapisan kompetensi yang bersifat mendasar dan berkaitan dengan dorongan, karakter, serta cara pembimbing memandang perannya. Sementara untuk dimensi *knowledge* dan *skills* merupakan lapisan yang lebih tampak melalui penguasaan

materi manasik serta keterampilan dalam memimpin, berkomunikasi, dan mendampingi jemaah.

Kelima dimensi kompetensi tersebut selanjutnya ditelaah dalam konteks pelaksanaan bimbingan ibadah haji secara menyeluruh, yang mencakup tiga fase, yakni fase pra keberangkatan di tanah air, fase pendampingan selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga fase pascaibadah. Ketiga fase ini menjadi alat tujuan kompetensi pembimbing dapat diamati dan ditelaah. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kajian kompetensi pembimbing ibadah haji serta menambah pemahaman mengenai kompetensi pembimbing melalui perspektif Spencer dan Spencer. Pada tataran praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kompetensi pembimbing ibadah haji di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang dan menjadi bahan pertimbangan dalam upaya pengembangan kualitas pembimbing maupun pembinaan ibadah haji.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ditetapkan di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang, yang beralamat di Jl. Letda Lukito No. 93, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Pemilihan lokasi ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa KBIHU Baitunnajah merupakan salah satu lembaga bimbingan haji yang cukup aktif dalam melaksanakan pembinaan manasik haji dan umrah.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma penelitian ini adalah konstruktivisme. Menurut Creswell dalam Hasan et al., (2025:21) paradigma konstruktivisme berupaya memahami kondisi individu memaknai pengalaman mereka melalui interaksi sosial dan konteks tertentu. konstruktivisme menegaskan bahwa realitas tidak hadir secara objektif, melainkan dibentuk melalui proses interaksi sosial.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis fenomenologi, menurut Herdiansyah (2010) dalam Fiantika et al., (2022:10), penelitian

fenomenologi adalah sebuah pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan makna dari pengalaman pengalaman luar biasa yang dialami oleh individu terkait suatu konsep tertentu. Penelitian ini bisa dilakukan pada tingkat individu, ketika seseorang mengalami fenomena istimewa yang tidak dialami orang lain, ataupun pada tingkat kelompok, ketika fenomena tersebut dirasakan bersama oleh sejumlah orang atau secara massal.

Dengan pendekatan ini, peneliti menggali makna subjektif dari pengalaman para informan dalam hal penguasaan materi manasik, keterampilan membimbing, motivasi, sikap, serta nilai nilai yang melekat pada pembimbing. Serta memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi pengelola, pembimbing, dan Jemaah terkait kompetensi pembimbing ibadah haji di KBIHU Baitunnajah.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif menurut Sugiyono dalam Leksono (2013) menjelaskan bahwa jenis penelitian yang digunakan untuk mengkaji suatu fenomena dalam kondisi alamiah (*natural setting*), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Kualitatif deskriptif dipahami untuk meneliti perilaku, fenomena, peristiwa, masalah atau situasi tertentu yang menjadi objek kajian, dengan hasil penelitian berupa uraian naratif yang bermakna dan memberikan penjelasan mendalam terhadap pemahaman suatu fenomena.

Menurut Jalaluddin Rakhmat dalam Ditha (2016:72) Dalam penyajiannya data menggunakan metode deskriptif, merupakan pendekatan yang tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan kausal, melainkan untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti secara sistematis dan faktual. Dengan metode ini, permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi pembimbing ibadah haji di KBIHU Baitunnajah diuraikan berdasarkan hasil temuan di lapangan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis sesuai dengan konsep konsep kompetensi, khususnya teori kompetensi Spencer & Spencer (1993), yang relevan dalam menilai dimensi pengetahuan, keterampilan, motivasi, sifat, dan konsep diri pembimbing dalam menjalankan tugas bimbingan manasik haji.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, karena bertujuan untuk memahami realitas sosial yang berkaitan dengan kompetensi pembimbing ibadah haji secara mendalam, kepada Pembimbing ibadah, jemaah haji, serta pimpinan. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling sesuai untuk meneliti kondisi objek yang bersifat alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data.

b. Sumber Data

Menurut Sugiyono dalam Waruwu & Zae, (2024), sumber data dalam penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber

data sekunder. Sugiyono menjelaskan bahwa sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui interaksi atau pengamatan langsung, sedangkan sumber data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan melalui pihak lain atau dokumen yang relevan. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang, melalui wawancara mendalam dengan pimpinan lembaga, para pembimbing ibadah (pembimbing bersertifikat maupun yang belum), serta jemaah yang pernah mengikuti bimbingan. Data primer ini menggambarkan bagaimana kompetensi pembimbing tercermin dalam pengetahuan, keterampilan, sikap, motivasi, maupun konsep diri mereka.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder berasal dari dokumen dokumen internal KBIHU Baitunnajah, seperti jadwal bimbingan, modul manasik, arsip kegiatan, serta dokumen sertifikasi pembimbing, sebagai bukti penguat hasil wawancara dengan subjek penelitian.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Peneliti memilih informan yang memiliki pengetahuan mendalam dan kompetensi yang relevan terhadap permasalahan yang dikaji, khususnya

terkait dengan kompetensi pembimbing ibadah haji di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang. Para informan dipilih karena keterlibatannya secara langsung dalam kegiatan bimbingan dan pengelolaan lembaga, sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang akurat dan mendalam. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memperoleh gambaran riil mengenai bagaimana kompetensi pembimbing ibadah dijalankan, dipersepsikan, dan berpengaruh terhadap proses bimbingan.

Informan inti dalam penelitian ini adalah pimpinan KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang selaku penanggung jawab lembaga, serta para pembimbing manasik haji yang aktif memberikan bimbingan. Selain itu, peneliti juga mewawancarai beberapa Jemaah yang telah mengikuti bimbingan, guna memperoleh perspektif yang lebih menyeluruh mengenai kompetensi pembimbing ibadah dalam praktik lapangan. Tabel berikut menyajikan daftar informan beserta jabatan atau peran masing masing dalam penelitian ini:

Tabel 1. 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Peran
1	K. H. Dr. M. Supriadi, S.Ag, SH, MH	Pimpinan KBIHU
2	Hj. Rina Darojatun, M.I.Kom	Pembimbing Ibadah
3	Ceceng Hidayat, S.Pd.I	Pembimbing Ibadah
4	Aep Hidayat, S.Pd., M.M.Pd	Pembimbing Ibadah
5	Dian Rekayana	Pembimbing Ibadah
6	Agus Taufik	Jemaah Haji Tahun 2025
7	Dadang Nanang	Jemaah Haji Tahun 2025

b. Teknik Penentuan Informan

Penelitian mengenai kompetensi pembimbing ibadah haji di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang menggunakan informan sebagai sumber data utama. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, menurut Maxwell dalam Firmansyah (2022) yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel non probabilitas di mana peneliti secara sengaja memilih individu, kasus atau unit berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain, sampel dipilih dengan pertimbangan (*judgement*) peneliti agar informan atau unit penelitian mampu memberikan informasi yang kaya dan sesuai kebutuhan penelitian. Dengan demikian, pemilihan sampel dilakukan secara sengaja (*purposive*) berdasarkan pertimbangan dan kesesuaian karakteristik informan terhadap fokus penelitian, agar data yang diperoleh lebih tepat dan bermakna, dengan kriteria informan sebagai berikut:

- 1) Memiliki pengalaman langsung dalam memberikan atau menerima bimbingan ibadah haji
- 2) Memiliki pemahaman yang mendalam tentang peran pembimbing
- 3) Bersedia memberi informasi secara terbuka, jujur, dan detail sesuai dengan kebutuhan penelitian

Informan pertama dalam penelitian ini adalah pimpinan KBIHU Baitunnajah, yang memiliki peran langsung dalam pengelolaan lembaga dan pengawasan terhadap pembimbing. Selanjutnya, peneliti mewawancarai para pembimbing manasik haji yang menjadi subjek utama

penelitian, serta beberapa jemaah yang pernah mengikuti bimbingan. Pemilihan jemaah dilakukan secara purposif, yakni berdasarkan kriteria tertentu seperti tingkat keaktifan dalam kegiatan bimbingan, pengalaman mengikuti manasik, serta kesediaan memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Dengan demikian, proses pengumpulan data menjadi lebih terarah, mendalam, dan sesuai dengan tujuan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono dalam Iryana & Kawasati (2020:10) dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*) dengan mengutamakan sumber data primer. Teknik yang umum digunakan meliputi observasi partisipatif (*participant observation*), wawancara mendalam (*indepth interview*), serta dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis untuk menjadi dasar yang objektif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan yang ditujukan guna memecahkan suatu permasalahan.

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang untuk mencermati bagaimana kompetensi pembimbing ibadah tercermin dalam interaksi mereka dengan jemaah, cara penyampaian materi manasik, serta strategi yang digunakan dalam proses bimbingan. Observasi ini mencakup aspek pengetahuan (penguasaan materi), keterampilan (metode penyampaian), hingga sikap dan perilaku pembimbing (empati, motivasi, dan keteladanan). Peneliti menggunakan metode observasi

nonpartisipan berstruktur untuk memastikan data yang dikumpulkan sistematis dan sesuai fokus penelitian.

b. Wawancara Semi terstruktur

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pimpinan KBIHU, para pembimbing manasik, serta jemaah yang pernah mengikuti bimbingan. Panduan wawancara disusun secara sistematis namun tetap fleksibel agar memungkinkan penggalian informasi yang lebih luas. Wawancara semi terstruktur tepat digunakan dalam pendekatan fenomenologi karena mampu mengeksplorasi pengalaman subjektif informan. Wawancara semi terstruktur merupakan bagian dari wawancara mendalam (indepth interview) yang pelaksanaannya bersifat lebih fleksibel dibandingkan jenis wawancara terstruktur. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali permasalahan secara terbuka dengan memberi kesempatan kepada responden untuk mengemukakan pendapat, pandangan, serta ide idenya secara bebas (Iryana & Kawasati, 2020).

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dokumen yang relevan dengan fokus penelitian, antara lain jadwal manasik, modul bimbingan, daftar hadir Jemaah, arsip kegiatan bimbingan, sertifikat pelatihan atau sertifikasi pembimbing, foto kegiatan, serta data resmi yang diterbitkan oleh KBIHU Baitunnajah. Dokumen ini digunakan sebagai bukti pendukung untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara, serta berfungsi sebagai bahan validasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini digunakan metode triangulasi sumber, yang melibatkan pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi Arianto (2024:106). Wawancara dilakukan dengan pihak pengelola KBIHU, para pembimbing ibadah, serta jemaah yang pernah mengikuti bimbingan. Observasi dilakukan selama kegiatan bimbingan manasik untuk mencermati bagaimana kompetensi pembimbing tercermin dalam penguasaan materi, keterampilan komunikasi, serta sikap dan motivasi mereka saat membimbing Jemaah. Sementara itu, dokumentasi mencakup arsip kegiatan, modul manasik, jadwal bimbingan, sertifikat pelatihan, foto kegiatan, serta dokumen resmi yang dikeluarkan oleh KBIHU Baitunnajah.

Pendekatan triangulasi ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat beragam dan komprehensif, sehingga mampu memberikan gambaran yang utuh dan mendalam tentang kompetensi pembimbing ibadah di KBIHU Baitunnajah Kabupaten Sumedang. Dengan menggabungkan ketiga teknik tersebut, diharapkan analisis yang dilakukan dapat merepresentasikan realitas secara objektif serta mendukung validitas hasil penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data dan terus berlanjut hingga penelitian selesai. Menurut Miles & Huberman dalam Rijali (2018) analisis data kualitatif meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi

data berfungsi untuk menyaring dan mengorganisasikan informasi lapangan menjadi lebih fokus dan bermakna. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif maupun visual agar memudahkan peneliti memahami pola yang muncul. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan diverifikasi secara berulang agar kesimpulan yang diperoleh benar benar mencerminkan kondisi lapangan secara objektif dan dapat dipercaya.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan, pemilahan, dan pengorganisasian data mentah yang diperoleh dari lapangan agar menjadi lebih terarah dan bermakna. Tahapan ini dilakukan secara berkesinambungan sejak data mulai dikumpulkan hingga tahap analisis akhir. Dalam proses ini, peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, mengelompokkan ke dalam tema atau kategori tertentu, serta menghapus data yang tidak mendukung tujuan kajian. Dengan demikian, reduksi data membantu peneliti memusatkan perhatian pada aspek penting dari kompetensi pembimbing ibadah haji, serta menyusun data dalam bentuk yang lebih terstruktur untuk analisis lebih lanjut.

b. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis agar memudahkan penarikan kesimpulan. Penyajian dapat berupa teks naratif, matriks, grafik, bagan, atau bentuk visual lain yang menampilkan keterkaitan antar kategori secara jelas. Dalam

konteks penelitian ini, data disusun dalam uraian deskriptif yang memetakan dimensi kompetensi pembimbing ibadah haji berdasarkan model *Spencer & Spencer* (*motives*, *traits*, *self concept*, *knowledge*, dan *skills*). Penyajian yang sistematis ini membantu peneliti memahami pola kompetensi, membandingkan antar informan, serta menelusuri area keunggulan dan kelemahan dalam pelaksanaan bimbingan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian. Sejak awal pengumpulan data, peneliti mulai menelusuri makna, menemukan pola, serta membangun hubungan antarkonsep yang menjawab rumusan masalah. Menurut (Rijali, 2018), proses ini bersifat terbuka dan fleksibel kesimpulan awal masih dapat berubah seiring penambahan data baru hingga mencapai bentuk yang mantap dan mendalam.

Verifikasi dilakukan melalui peninjauan ulang catatan lapangan, perbandingan antar informan, serta diskusi sejawat untuk memastikan keabsahan dan konsistensi temuan. Dengan mengikuti langkah langkah ini, analisis data diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh, mendalam, dan akurat mengenai kompetensi pembimbing ibadah, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas bimbingan di KBIHU Baitunnajah.