

ABSTRAK

Rubi Yandika, perilaku Perilaku Pembimbing Ibadah Haji Perspektif *Theory of Planned Behavior* (Studi Deskriptif pada Pembimbing Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat Kloter 11 dan 36 JKS Tahun 1446 Hijriyah).

Peran petugas haji, khususnya Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan ibadah haji jemaah. Petugas tersebut bertanggung jawab membimbing dan membantu jemaah dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah agar dapat mencapai haji mabrur. Peran strategis ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah serta Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Meskipun telah diterapkan kebijakan sertifikasi, masih terdapat keluhan terkait pendampingan dan pemahaman manajemen perjalanan haji pada Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS Kementerian Agama Kota Bekasi Tahun 1446 Hijriyah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pembimbing dipengaruhi tidak hanya oleh kompetensi teknis, tetapi juga faktor psikologis dan sosial. Oleh karena itu, *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) relevan digunakan untuk memahami perilaku tersebut, terutama karena kajian TPB dalam profesi keagamaan masih terbatas.

Untuk menjawab tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dari Ajzen (1991). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat yang dibentuk oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Semakin kuat niat seseorang, semakin besar kemungkinan perilaku tersebut dilakukan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami pemaknaan subjektif Pembimbing Ibadah Haji terhadap niat dan perilaku profesional mereka. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap dua Pembimbing Ibadah Haji serta jemaah pada Kloter 11 dan 36 JKS yang dipilih. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembimbing memiliki sikap yang sangat positif terhadap tugasnya karena dipandang sebagai amanah dan ibadah. Norma subjektif dari Kementerian Agama, pimpinan, sesama petugas, dan jemaah turut mendorong pelaksanaan tugas sesuai standar yang berlaku. Selain itu, pengalaman, penguasaan materi, dan sertifikasi profesi membentuk persepsi kontrol perilaku yang tinggi sehingga pembimbing mampu menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Ketiga faktor tersebut saling mendukung dalam membentuk niat yang kuat dan diwujudkan melalui pelayanan serta pendampingan jemaah secara optimal. Secara keseluruhan, *Theory of Planned Behavior* terbukti relevan dalam menjelaskan perilaku profesional Pembimbing Ibadah Haji.

Kata Kunci: Perilaku; pembimbing ibadah haji; *theory of planned behavior*; sikap; norma subjektif; kontrol perilaku.