

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Peran petugas haji sangat penting karena mereka menjadi pihak yang membimbing dan membantu jemaah dalam menjalankan rangkaian ibadah haji dengan baik sehingga dapat mencapai haji yang mabrur. Untuk mewujudkan pelayanan haji yang berkualitas, diperlukan petugas haji yang memiliki kemampuan dan profesionalisme yang baik. Hal tersebut dapat dicapai melalui proses seleksi yang terarah serta pembinaan yang dilakukan secara berkelanjutan. Dalam upaya tersebut, Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) sebagai penyelenggara ibadah haji berperan penting dalam menyelenggarakan proses rekrutmen dan pengembangan petugas haji secara profesional. Di tingkat daerah, Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan teknis, memberikan pelayanan, serta melakukan pembinaan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan yang memiliki tantangan dan tanggung jawab yang besar karena tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban agama, tetapi juga menyangkut hak setiap umat Islam yang mampu untuk menunaikannya. Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran penting dalam menjamin terselenggaranya pelayanan haji yang baik bagi jemaah. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang menyatakan bahwa pemerintah

bertanggung jawab untuk memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan kepada jemaah agar dapat menjalankan ibadah haji sesuai dengan ketentuan syariat Islam (Republik Indonesia, 2019). Ketentuan yang terdapat dalam undang-undang tersebut kemudian diperjelas melalui Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Dalam peraturan tersebut, petugas pembimbing ibadah haji memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan jemaah dapat melaksanakan manasik dan rangkaian ibadah haji dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku (Kementerian Agama, 2021). Oleh karena itu, sikap dan perilaku profesional yang ditunjukkan oleh pembimbing ibadah haji selama menjalankan tugas tidak hanya menjadi tuntutan profesi, tetapi juga merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai dengan tugas, fungsi, serta ketentuan yang telah ditetapkan.

Meskipun telah didukung oleh berbagai regulasi yang mengatur tugas dan tanggung jawab petugas haji, keberhasilan pelaksanaan tugas pembimbing ibadah haji di lapangan, khususnya pada Petugas Pembimbing Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi Kloter 11 dan 36 JKS Tahun 1446 Hijriyah, tetap dipengaruhi oleh bagaimana setiap individu memahami, menerima, dan menjalankan perannya dalam memberikan bimbingan kepada jemaah. Hal ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991) yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana

para pembimbing ibadah haji menerapkan dan mengaktualisasikan berbagai ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah ke dalam praktik pendampingan jemaah selama pelaksanaan ibadah haji.

Pemilihan Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi sebagai fokus penelitian didasarkan pada tiga pilar utama: relevansi isu, signifikansi data, dan akses operasional. Kota Bekasi menempati posisi strategis sebagai salah satu daerah dengan alokasi jemaah haji terbesar di Provinsi Jawa Barat. Tingginya volume jemaah ini secara langsung meningkatkan urgensi dan tantangan dalam penyediaan pembimbing ibadah haji yang kompeten. Berdasarkan kondisi tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi menjadi lokasi yang tepat untuk mengamati kinerja dan perilaku pembimbing ibadah haji dalam menjalankan tugasnya di tengah tingginya jumlah jemaah yang harus dilayani. Selain itu, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di kantor tersebut memiliki informan yang relevan dan berpengalaman sehingga dapat memberikan informasi yang mendalam sesuai dengan kebutuhan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan dimensi *Theory of Planned Behavior* (TPB). Kemudahan akses serta lokasi yang terjangkau bagi peneliti juga menjadi faktor pendukung yang dapat memperlancar proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.

Berdasarkan sumber yang didapatkan dari *website* Kementrian Agama Jumlah kuota jemaah haji Indonesia untuk tahun 2025 adalah 221.000 jemaah, yang terdiri dari 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 jemaah haji khusus (Kementerian Agama RI,2024). Salah satu tenaga ahli yang sangat penting

dalam bidang PHU (Penyelenggaraan Haji dan Umrah) adalah petugas haji. Petugas haji memiliki peran yang sangat vital, mulai dari tahap persiapan keberangkatan, selama di tanah suci, hingga proses kepulangan jamaah ke tanah air. Tugas-tugas ini mencakup pendampingan jamaah, memberikan informasi dan bimbingan ibadah, serta memastikan kenyamanan dan keselamatan mereka selama menjalankan ibadah haji. Kompetensi yang dibutuhkan oleh seorang petugas haji tidak hanya meliputi pengetahuan agama dan ibadah haji yang mendalam, tetapi juga keterampilan dalam komunikasi, manajemen, serta kemampuan dalam menghadapi situasi darurat. Mereka harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam berbagai kondisi, termasuk mengatasi masalah kesehatan atau keadaan darurat lainnya. Salah satu petugas haji yang bertugas membimbing jamaah haji adalah Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI). TPIHI bertanggung jawab untuk membimbing jamaah haji dalam bidang ibadah. Dalam pelaksanaan tugasnya, petugas haji harus memiliki karakteristik leadership yang kuat. Selain itu, petugas haji juga harus bisa membawa dan mengarahkan jamaah haji, serta memberikan solusi kepada jamaah haji.

Provinsi Jawa Barat Tahun 2025 menerima alokasi kuota jamaah haji terbesar di Indonesia, yaitu sebanyak 38.723 jamaah, yang terdiri dari 36.295 jamaah haji regular, 1,935 jamaah prioritas lansia, 202 pembimbing KBIHU, dan 291 petugas haji daerah (Siskohat Gen 2, 2025). Jumlah yang cukup besar ini memerlukan perhatian khusus dari berbagai pihak, terutama dalam hal kesiapan sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia yang terlibat dalam

pelayanan haji. Khususnya, kebutuhan akan pembimbing ibadah yang kompeten dan berpengalaman semakin mendesak. Pembimbing yang andal akan memastikan bahwa setiap jemaah memahami tahapan ibadah haji, mulai dari persiapan hingga pelaksanaan di Tanah Suci, serta membantu mereka menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi selama perjalanan. Kualitas bimbingan yang diberikan sangat menentukan kenyamanan dan keberhasilan para jemaah dalam menjalankan ibadah dengan khusyuk dan sesuai dengan tuntunan syariat. Dengan adanya jumlah jemaah yang besar, kesiapan dari aspek pembimbingan menjadi krusial agar seluruh rangkaian ibadah dapat berjalan tertib, aman, dan lancar.

Sejumlah keluhan sering kali muncul terkait kinerja pembimbing ibadah haji, terutama dalam hal pendampingan selama pelaksanaan ibadah serta keterbatasan pemahaman mengenai manajemen perjalanan haji. Jemaah kerap menyampaikan bahwa sistem pembinaan yang diterapkan dianggap kurang memadai. Pembinaan yang terbatas ini dapat membuat pelatihan manasik haji hanya menjadi pemenuhan formalitas, tanpa fokus yang cukup untuk membentuk jemaah yang mandiri dan siap menjalankan ibadah secara menyeluruh. Tugas utama pembimbing ibadah haji mencakup beberapa hal penting. Pertama, mereka bertugas untuk mengingatkan jemaah tentang niat dalam melaksanakan ibadah haji. Selain itu, mereka harus memimpin doa saat keberangkatan, membimbing talbiyah, dan memandu ketika memasuki Kota Makkah. Tugas lainnya adalah menyelesaikan berbagai permasalahan yang terkait dengan pelaksanaan ibadah serta melaporkan kondisi kesehatan dan

kebutuhan jemaah secara berkala. Beberapa faktor turut menjadi tantangan dalam pelaksanaan manasik haji. Salah satunya adalah latar belakang sebagian besar jemaah yang berasal dari pedesaan dengan tingkat pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman yang terbatas. Selain itu, banyak jemaah yang sudah lanjut usia, sehingga kondisi fisik mereka mungkin tidak optimal untuk mengikuti seluruh rangkaian ibadah yang melelahkan. Tantangan-tantangan ini tidak hanya terjadi pada jemaah. Kondisi ini mencerminkan bahwa kinerja pembimbing tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis (kompetensi), tetapi juga sangat dipengaruhi oleh perilaku mereka dalam menjalankan tugas.

Melihat fenomena tersebut, *Theory of Planned Behavior (TPB)* menjadi relevan untuk memahami perilaku pembimbing ibadah haji. Menurut (Ajzen, 1991), perilaku seseorang ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dengan menggunakan perspektif ini, dapat dianalisis bagaimana keyakinan pribadi pembimbing, tekanan sosial yang mereka rasakan, serta persepsi mereka terhadap kemampuan diri dalam menjalankan peran, berpengaruh terhadap perilaku aktual dalam mendampingi jemaah. Misalnya, pembimbing yang memiliki sikap positif terhadap tanggung jawabnya dan merasa didukung secara sosial, cenderung menunjukkan perilaku pelayanan yang lebih baik.

Theory of Planned Behavior (TPB) pada awalnya dikembangkan dan banyak digunakan dalam penelitian psikologi sosial untuk menjelaskan serta memahami berbagai bentuk perilaku individu. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teori ini kemudian diterapkan dalam bidang pemasaran

sebagai alat untuk memprediksi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian suatu produk. Dalam perkembangannya, TPB tidak hanya terbatas pada kedua bidang tersebut, tetapi juga telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian di bidang lain (Ajzen & Manstead, 2007). Teori ini dinilai mampu menjelaskan dan memprediksi berbagai perilaku manusia, termasuk perilaku dalam organisasi, pengelolaan sumber daya manusia (SDM), perilaku sosial, penggunaan teknologi informasi, perilaku kesehatan, serta perilaku dalam menentukan pilihan jenis transportasi (Armitage & Conner, 2001).

Berbagai penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa ketiga variabel utama TPB *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*, terbukti berperan penting dalam membentuk niat dan perilaku seseorang. Misalnya, penelitian (Özer & Yilmaz, 2011) menunjukkan bahwa *attitude toward behavior* memiliki kemampuan prediksi yang lebih tinggi dibandingkan norma subjektif dan kontrol perilaku persepsian. Sementara itu, penelitian (Mustikasari, 2007), (Pangestu & Rusmana, 2012), serta (Sarrah et al., 2016) membuktikan bahwa sikap positif seseorang terhadap suatu tindakan akan memperkuat niat untuk melakukannya. Hal yang sama juga berlaku pada norma subjektif, di mana pengaruh sosial terbukti menjadi faktor penentu niat terbaik di negara Timur (Mustikasari, 2007). Adapun kontrol perilaku persepsian (Ajzen, 1991) menggambarkan sejauh mana individu meyakini kemampuannya dalam melaksanakan suatu tindakan semakin tinggi persepsi kendali, semakin kuat pula niat untuk bertindak.

Sebagai sebuah teori yang diterapkan secara luas, TPB terbukti konsisten dalam memprediksi perilaku manusia. Namun, beberapa studi juga menunjukkan ketidakkonsistenan hasil. Hal ini menandakan masih adanya *theoretical gap* dalam penerapan TPB, khususnya dalam konteks perilaku profesi di bidang keagamaan yang belum banyak diteliti.

Fenomena tersebut membuka peluang penerapan TPB dalam memahami perilaku pembimbing ibadah haji. Sejumlah keluhan kerap muncul terkait kinerja pembimbing, terutama dalam hal pendampingan jemaah dan keterbatasan pemahaman terhadap manajemen perjalanan haji. Pembinaan yang dilakukan sering kali bersifat formalitas dan belum sepenuhnya membentuk jemaah yang mandiri dan siap melaksanakan ibadah secara menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pembimbing tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh faktor psikologis dan sosial yang melandasi perilaku mereka.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kinerja dan profesionalitas pembimbing melalui kebijakan sertifikasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Republik Indonesia, 2019) untuk mengatasi hal tersebut. Sertifikasi ini bertujuan menilai dan mengakui kemampuan pembimbing dalam aspek kognitif, kepemimpinan, sosial, dan komunikasi, sebagaimana juga ditegaskan dalam Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/223 Tahun 2015 bahwa sertifikasi kompetensi merupakan standar wajib bagi pembimbing ibadah haji (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2015).

Namun demikian, meskipun kebijakan tersebut telah diberlakukan, aspek perilaku pembimbing dalam menjalankan perannya masih memerlukan kajian lebih mendalam. Fenomena ini membuka peluang penerapan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk memahami perilaku pembimbing ibadah haji secara lebih komprehensif. Melalui tiga komponen utama TPB *attitude toward behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control*. penelitian ini berupaya menelaah bagaimana keyakinan pribadi, tekanan sosial, dan persepsi kendali diri pembimbing memengaruhi tindakan nyata mereka dalam mendampingi jemaah.

Oleh karena itu, penelitian berjudul “Perilaku Pembimbing Ibadah Haji Perspektif *Theory of Planned Behavior*” difokuskan untuk menggambarkan perilaku pembimbing secara kontekstual melalui pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan pemahaman psikologis terhadap perilaku pembimbing, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan profesionalisme serta kualitas pelayanan ibadah haji di masa mendatang.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana sikap (*attitude*) Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS terhadap tugas pendampingan memengaruhi niat pelayanan bimbingan?
2. Bagaimana norma subjektif (*subjective norm*) yang dirasakan Pembimbing Haji Kloter 11 dan 36 JKS memengaruhi niat dalam menjalankan peran sebagai pembimbing?
3. Bagaimana persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*)

Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS membentuk niat dan perilaku aktual pembimbing dalam mengatasi tantangan jemaah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sikap (*attitude*) Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS terhadap tugas pendampingan memengaruhi niat pelayanan bimbingan.
2. Untuk mengetahui norma subjektif (*subjective norm*) yang dirasakan Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS memengaruhi niat mereka dalam menjalankan peran sebagai pembimbing.
3. Untuk mengetahui persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS membentuk niat dan perilaku aktual dalam mengatasi tantangan jemaah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi substansial dalam pengembangan dan aplikasi teori perilaku terencana (TPB) dalam konteks studi keagamaan, psikologi Islam, dan manajemen haji. Secara khusus, penelitian ini akan menguji dan memperkaya pemahaman tentang bagaimana konstruk sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (PBC) beroperasi dalam memprediksi dan menjelaskan niat perilaku profesional Pembimbing Ibadah Haji.
- b. Penelitian ini akan menjadi sumbangan penting bagi Prodi Manajemen Haji dan Umrah dan khazanah ilmu pengetahuan di bidang haji dan

umrah. Penelitian ini secara khusus menyediakan analisis kualitatif mendalam (fenomenologi) tentang pengalaman dan makna perilaku Pembimbing Ibadah Haji, sehingga memberikan perspektif yang kaya untuk memahami kinerja dan kompetensi pembimbing ibadah haji.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian kualitatif ini, khususnya temuan mengenai keyakinan mendasar (keyakinan perilaku, normatif, dan kontrol) yang membentuk niat, dapat menjadi informasi berharga bagi Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Bekasi dan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang dan merevisi modul pelatihan serta kebijakan seleksi Pembimbing Ibadah Haji, dengan fokus pada penguatan Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan (PBC) dan Norma Subjektif yang kondusif bagi kinerja optimal.
- b. Penelitian ini dapat memberikan kesadaran dan wawasan kritis bagi para Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS (serta petugas lainnya) mengenai faktor-faktor psikologis (TPB) yang secara sadar maupun tidak sadar memengaruhi perilaku profesional mereka. Dengan demikian, diharapkan dapat mendorong refleksi diri untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja pembimbing dalam pelayanan jamaah.
- c. Memberikan landasan teoretis dan empiris yang kaya (data kualitatif) bagi peneliti selanjutnya yang ingin memperdalam kajian mengenai

perilaku petugas haji dan umrah, baik melalui studi kuantitatif untuk menguji hipotesis TPB pada populasi yang lebih luas, maupun studi kualitatif lanjutan dengan fokus pada konstruk TPB tertentu.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Perilaku

Perilaku merupakan manifestasi dari respons atau reaksi seorang individu terhadap stimulus atau rangsangan yang berasal dari lingkungan luar. Merujuk pada pemikiran Skinner sebagaimana dikutip oleh (Notoatmodjo, 2012), fenomena ini dipahami melalui pendekatan yang menekankan bahwa setiap tindakan manusia tidak muncul secara spontan, melainkan sebagai akibat dari adanya stimulus tertentu yang memicu reaksi. Perilaku mencakup spektrum aktivitas yang sangat luas dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari aktivitas fungsional seperti makan, minum, dan bekerja, hingga ekspresi emosional dan kognitif seperti berbicara, tertawa, membaca, maupun menempuh pendidikan formal. Lebih lanjut, perilaku tidak hanya terbatas pada tindakan yang dapat diobservasi secara kasat mata (*overt behavior*) oleh pihak lain, tetapi juga mencakup seluruh rangkaian kegiatan manusia yang bersifat internal atau tidak terpantau secara langsung (*covert behavior*).

Sejalan dengan pandangan tersebut, (KHOLID, 2010) mempertegas bahwa perilaku adalah bentuk respons personal terhadap stimulus yang memiliki karakteristik spesifik, seperti frekuensi kejadian, durasi

tertentu, serta adanya tujuan yang ingin dicapai, baik hal tersebut dilakukan secara sadar maupun di bawah alam sadar. Keberadaan perilaku senantiasa bertumpu pada hubungan kausalitas; perilaku hanya akan teraktualisasi apabila terdapat suatu pemicu yang berperan sebagai pendorong. Dengan demikian, interaksi antara rangsangan dan organisme inilah yang membentuk pola reaksi tertentu, yang secara kolektif mendefinisikan seluruh dimensi kegiatan manusia dalam merespons dinamika lingkungannya. Pemahaman ini membuktikan bahwa perilaku merupakan hasil kompleks dari proses pemaknaan individu terhadap berbagai stimulan yang diterimanya secara terus-menerus.

b. Pembimbing Ibadah Haji

Pembimbing ibadah haji adalah petugas yang memiliki tanggung jawab untuk mendampingi dan membimbing jemaah haji dalam satu kelompok perjalanan selama proses penyelenggaraan ibadah haji. Dalam menjalankan tugasnya, pembimbing ibadah haji berperan memberikan arahan, edukasi, serta pendampingan kepada jemaah agar mampu melaksanakan rangkaian ibadah haji secara mandiri, tertib, dan sesuai dengan tuntunan yang telah ditetapkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 20 Tahun 2016 (Kementerian Agama RI, 2016), pembimbing didefinisikan sebagai individu yang bertugas memberikan arahan agar jemaah dapat menjalankan rangkaian ibadah dengan benar. Secara kualifikasi, pembimbing haji adalah

mereka yang memiliki pemahaman mendalam terkait syariat dan tata cara haji, atau telah dinyatakan lulus dalam pelatihan sertifikasi resmi yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Hal ini sejalan dengan struktur organisasi dalam PMA No. 10 Tahun 2010 (Kementerian Agama RI, 2010), di mana Direktorat Pembinaan Haji dan Umrah memegang otoritas untuk merumuskan kebijakan, menetapkan standar bimbingan teknis, serta melakukan evaluasi menyeluruh di bidang pembinaan haji.

Tugas pokok dari seorang pembimbing ibadah haji meliputi penyampaian materi manasik haji secara komprehensif kepada calon jemaah, yang mencakup aspek teoretis maupun praktis mengenai ibadah wajib dan sunnah. Selain mengajarkan tata cara, pembimbing juga berkewajiban menjelaskan berbagai larangan yang dapat membatalkan keabsahan haji. Merujuk pada pemikiran Djamil (2020), pembimbing memiliki tanggung jawab moral untuk mengedukasi jemaah agar mencapai tingkat kemandirian tertentu, sehingga jemaah tidak memiliki ketergantungan penuh kepada petugas dan mampu beribadah secara mandiri sejauh kemampuan mereka.

Lebih lanjut, peran pembimbing mencakup tiga pilar utama, yaitu pemberian layanan, bimbingan, dan perlindungan. Hal ini diimplementasikan melalui penjelasan menyeluruh mengenai ritus ibadah, pemberian jawaban atas keraguan jemaah, penyelesaian kendala teknis di lapangan, hingga peragaan praktik ibadah secara langsung. Di

sisinya lain, pembimbing juga berperan aktif dalam menjaga keselamatan calon jemaah dari berbagai potensi risiko dan bahaya selama di tanah suci. Seluruh rangkaian peran tersebut menempatkan pembimbing ibadah haji sebagai instrumen krusial dalam meningkatkan kualitas pemahaman dan kesiapan calon jemaah dalam melaksanakan rukun Islam kelima tersebut.

c. Teori Perilaku Terencana (*Theory Of Planned Behavior*)

Teori Perilaku Terencana (TPB) adalah kerangka kerja psikologi sosial yang dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1986 (Ajzen & Madden, 1986). Model ini merupakan evolusi dan perluasan dari model sebelumnya, *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang diciptakan bersama oleh Ajzen dan Martin Fishbein (Fishbein & Ajzen, 1975). TRA pada awalnya dikembangkan untuk memprediksi perilaku yang berada di bawah kontrol volisional penuh (perilaku yang sepenuhnya di bawah kehendak individu). Namun, Ajzen menyadari bahwa banyak perilaku tidak sepenuhnya bersifat sukarela; keberhasilannya juga bergantung pada sumber daya dan peluang non-motivasi (seperti waktu, uang, atau keterampilan). Untuk mengatasi keterbatasan ini, Ajzen mengembangkan TRA menjadi TPB dengan menambahkan prediktor sentral baru, yaitu *Perceived Behavioral Control* (PBC) atau Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan. TPB adalah model yang berakar pada pandangan bahwa manusia adalah pembuat keputusan yang rasional (berdasarkan informasi yang tersedia) dan bertujuan untuk memprediksi

perilaku yang disengaja (*deliberate behavior*). Model ini menunjukkan bahwa perilaku adalah hasil dari serangkaian proses kognitif, yang dimediasi oleh Niat Perilaku (*Behavioral Intention*).

Theory of Planned Behavior (TPB) didasarkan pada tiga komponen utama yang penting: sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Menurut Ajzen dan Fishbein (1970), Sikap didefinisikan sebagai totalitas dari respons emosional atau perasaan yang dimiliki seseorang, yang mengarah pada kecenderungan untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku. Untuk mengukurnya, para peneliti menggunakan skala penilaian dua arah (bipolar), yang menetapkan individu pada posisi ekstrem yang berlawanan, seperti positif-negatif atau setuju-tidak setuju. Selanjutnya, (Ajzen, 2002) menjelaskan bahwa Sikap adalah sebuah kondisi atau keadaan internal individu yang memiliki peran krusial dalam membentuk pilihan tindakan mereka terhadap objek, orang, atau kejadian spesifik. Secara umum, Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari mencakup aspek kognitif (pikiran), afektif (perasaan), dan tingkah laku (aksi) untuk memberikan respons, baik positif maupun negatif, terhadap objek, situasi, institusi, konsep, atau individu tertentu.

Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB), sikap individu terhadap suatu perilaku tidak muncul begitu saja, melainkan diturunkan secara langsung dari serangkaian pertimbangan kognitif yang disebut

Keyakinan terhadap Perilaku (*Behavioral Beliefs*). Keyakinan ini berfungsi sebagai penghubung fundamental, mengaitkan perilaku yang dipertimbangkan dengan berbagai konsekuensi atau hasil tertentu yang diperkirakan akan timbul, termasuk mempertimbangkan atribut terkait seperti biaya, manfaat, atau kerugian yang menyertai tindakan tersebut. Secara esensi, Sikap terbentuk dari evaluasi subyektif atas konsekuensi yang diramalkan: individu yang memiliki keyakinan kuat bahwa suatu perilaku akan menghasilkan hasil yang positif (dikehendaki) akan cenderung mengembangkan sikap positif terhadap perilaku tersebut, dan begitu pula sebaliknya bagi mereka yang memperkirakan hasil negatif. Dengan kata lain, sikap adalah fungsi dari probabilitas hasil yang diyakini dan nilai yang diberikan pada hasil tersebut. Oleh karena itu, untuk mengubah sikap, intervensi harus secara strategis menargetkan dan memodifikasi keyakinan individu mengenai hasil yang paling mungkin terjadi.

Norma Subjektif (*Subjective Norm*) merupakan komponen kunci kedua dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang mencerminkan persepsi individu mengenai tekanan sosial. Konsep ini didefinisikan sebagai pandangan atau kepercayaan orang-orang penting (*referent others*) di sekitar individu yang berpotensi kuat untuk memengaruhi niatnya dalam melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Intinya, Norma Subjektif menggambarkan seberapa besar seseorang termotivasi untuk menyesuaikan diri dengan harapan atau pandangan sosial, suatu

fenomena yang oleh (Ajzen & Fishbein, 1970) diistilahkan sebagai *motivation to comply*. Norma ini dibentuk oleh dua elemen: Keyakinan Normatif (*Normative Beliefs*) yaitu keyakinan bahwa orang lain mengharapkan dirinya bertindak dengan cara tertentu dan tingkat Motivasi untuk Mematuhi harapan tersebut. Namun, jika individu tersebut memiliki keyakinan yang kuat akan otonomi pribadinya dan merasa berhak sepenuhnya menentukan tindakannya sendiri tanpa didikte oleh lingkungan sosial, maka ia cenderung akan mengabaikan Norma Subjektif tersebut. Dengan demikian, meskipun seseorang memiliki sikap positif terhadap suatu perilaku, Norma Subjektif yang negatif dari kelompok referensi dapat menjadi penghalang kuat terhadap pembentukan niat.

Norma Subjektif dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah refleksi dari persepsi individu terhadap tekanan sosial yang mendorong atau menghambat pelaksanaan suatu perilaku. Tekanan ini berakar pada Keyakinan Normatif (*Normative Beliefs*), yaitu harapan-harapan yang diproyeksikan oleh orang atau kelompok yang berpengaruh (*significant others*) (Ajzen et al., 2005). Kelompok referensi ini dapat bervariasi, meliputi orang tua, pasangan, teman dekat, atau rekan kerja, yang relevansinya bergantung pada konteks perilaku spesifik yang sedang dipertimbangkan. Intinya, individu memegang keyakinan mengenai apakah kelompok referensi ini akan menyetujui atau tidak menyetujui tindakan yang akan ia ambil. Jika seseorang sangat yakin bahwa

perilakunya sesuai dengan harapan atau norma yang diyakini oleh kelompoknya, ia akan termotivasi untuk mematuhi, sehingga membentuk niat perilaku yang konsisten dengan norma sosial tersebut. Proses ini menunjukkan bahwa kekuatan Norma Subjektif terletak pada sejauh mana Keyakinan Normatif dari lingkungan sosial yang signifikan mampu mengarahkan pilihan tindakan individu.

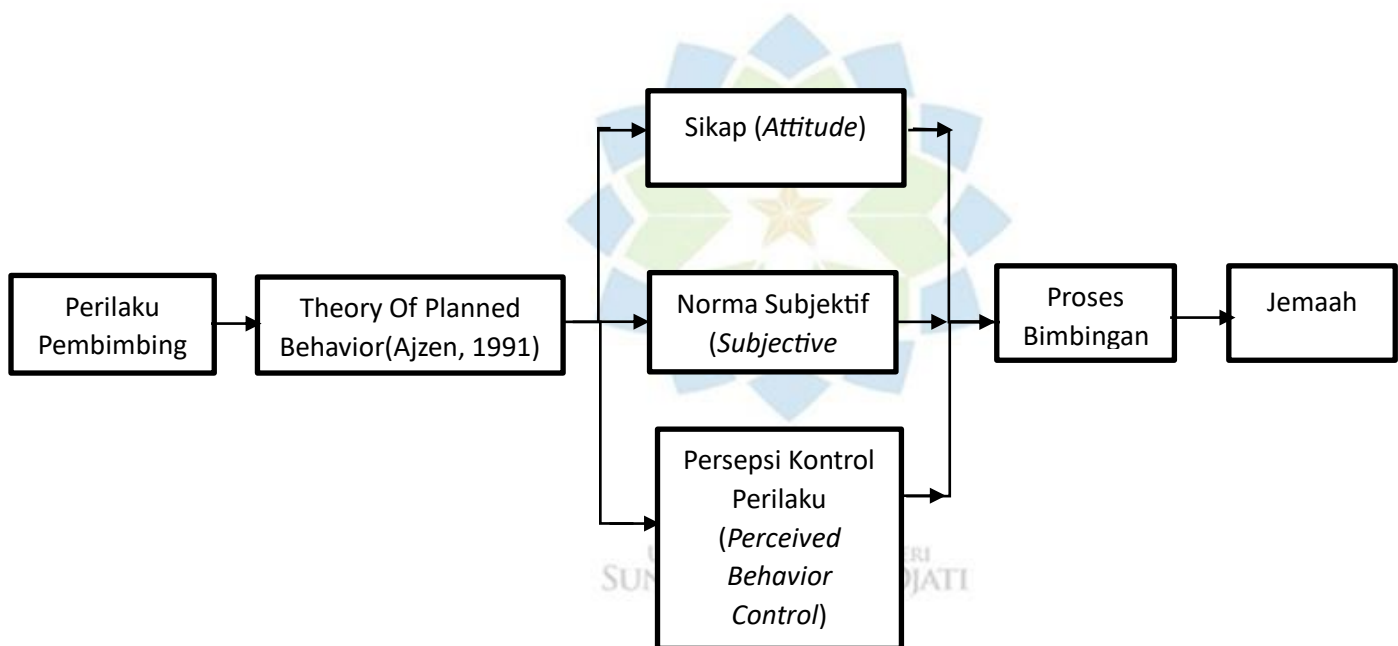
Kontrol Perilaku yang Dirasakan (*perceived behavioral control*) adalah konstruk penting yang diperkenalkan oleh (Schifter & Ajzen, 1985) untuk memperluas lingkup *Theory of Planned Behavior* (TPB) dari model pendahulunya, *Theory of Reasoned Action* (TRA). Konstruk ini ditambahkan secara spesifik untuk mengatasi kasus-kasus perilaku yang pelaksanaannya dapat dibatasi oleh kurangnya sumber daya, hambatan eksternal, atau keterbatasan kemampuan individu. Oleh (Ajzen, 1991), PBC didefinisikan sebagai persepsi subjektif individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu tindakan. Secara esensial, PBC mencerminkan keyakinan individu akan kemampuan dan kendali yang dimilikinya atas perilaku tersebut. Persepsi ini sendiri berakar pada Keyakinan Kontrol (*Control Beliefs*), yaitu keyakinan tentang adanya faktor pendorong (*facilitating factors*) dan faktor penghambat (*inhibiting factors*) dalam lingkungan. Semakin tinggi tingkat PBC seseorang, semakin besar efikasi diri (*self-efficacy*) yang ia rasakan, yang pada gilirannya akan meningkatkan niat untuk melakukan perilaku, dan bahkan dapat memprediksi perilaku aktual

secara langsung, terutama pada perilaku yang sulit dilakukan.

Meskipun niat (*intention*) adalah prediktor utama perilaku dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), terdapat banyak faktor yang dapat mengganggu keberhasilan kinerja dan memutuskan hubungan yang ideal antara niat dengan perilaku aktual. Keberhasilan pelaksanaan perilaku sangat bergantung pada kemampuan individu untuk mengendalikan faktor-faktor yang memengaruhi tindakan tersebut. Walaupun kontrol kemauan (*volitional control*) atau upaya sengaja yang dilakukan seseorang merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh, (Ajzen, 1991) mencatat bahwa keterbatasan pribadi (misalnya, kurangnya keterampilan atau pengetahuan) dan hambatan eksternal (misalnya, kurangnya sumber daya, waktu, atau peluang) juga berperan signifikan dalam menghalangi tercapainya perilaku. Jika niat hanya mencerminkan keinginan seseorang untuk mencoba melakukan suatu tindakan, maka Kontrol Perilaku yang Dirasakan (*Perceived Behavioral Control*) berfungsi sebagai mekanisme yang lebih realistis dengan mempertimbangkan dan mengakomodasi kendala-kendala nyata (*real world constraints*) yang mungkin muncul selama proses pelaksanaan perilaku. Hal ini menegaskan bahwa niat saja tidak cukup; individu juga harus merasa mampu dan memiliki peluang untuk mengatasi hambatan agar niat dapat diterjemahkan menjadi tindakan.

2. Kerangka Konseptual

Untuk mempermudah analisis dalam penelitian ini, maka disusun kerangka konseptual berdasarkan Teori Perilaku Terencana (TPB) menurut Ajzen dengan tiga komponen. Kerangka ini digunakan untuk melihat perilaku pembimbing ibadah haji dalam perpektif *Theory Off Planned Behavior* di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi. Adapun kerangka konseptual penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi. Jalan Ahmad Yani No. 11, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan., Kota Bekasi, Jawa Barat 17141. Pemilihan Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah ini

merupakan salah satu daerah dengan jumlah jemaah haji terbanyak di Provinsi Jawa Barat, sehingga kebutuhan akan pembimbing ibadah haji yang kompeten menjadi sangat krusial.

Kantor ini memiliki peran strategis melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang secara aktif melaksanakan program pembinaan, bimbingan manasik, dan pengawasan terhadap pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, lokasi ini dipilih karena dinilai memiliki informan yang relevan dan berpengalaman, sehingga diharapkan mampu memberikan informasi yang kaya dan mendalam terkait kontribusi kompetensi terhadap peningkatan kinerja pembimbing ibadah haji. Akses yang mudah dan keterjangkauan lokasi bagi peneliti juga menjadi pertimbangan praktis yang mendukung efektivitas proses pengumpulan data secara langsung di lapangan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini mengadopsi Paradigma Interpretif sebagai dasar filosofisnya, secara khusus berlandaskan pada filosofi Fenomenologi. Paradigma Interpretif dipilih karena meyakini bahwa realitas sosial terkait Perilaku Pembimbing Ibadah Haji (PIH), termasuk keyakinan yang diukur oleh *Theory of Planned Behavior* (TPB), tidak dapat diukur secara tunggal dan objektif, melainkan dikonstruksi melalui pengalaman dan interpretasi subjektif para PIH itu sendiri. Tujuan utamanya adalah mencapai pemahaman mendalam mengenai esensi pengalaman para PIH Kloter 11 dan 36 JKS dalam memaknai sikap, norma, dan kontrol perilaku mereka

saat menjalankan tugas bimbingan. Dengan berfokus pada interpretasi subjektif, paradigma ini sangat sesuai untuk mengungkap keyakinan mendasar yang mendorong niat dan perilaku profesional PIH.

Sejalan dengan paradigma interpretif, penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan jenis Fenomenologi Deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mendeskripsikan esensi pengalaman hidup para PIH terkait variabel-variabel TPB. Alih-alih menguji hubungan sebab-akibat secara statistik, studi ini akan menggunakan wawancara mendalam untuk menggali keyakinan (perilaku, normatif, dan kontrol) dan mendeskripsikan bagaimana setiap konstruk TPB diinterpretasikan dan dialami oleh PIH di lapangan, seperti pemaknaan mereka terhadap tekanan dari organisasi (Norma Subjektif) atau kendala logistik kloter (Kontrol Perilaku yang Dirasakan). Hasilnya akan berupa deskripsi naratif yang kaya, memberikan pemahaman kontekstual dan subjektif mengenai perilaku mereka.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk menggali pemahaman mendalam mengenai esensi dan pemaknaan subjektif Pembimbing Ibadah Haji (PIH) terkait niat perilaku profesional mereka. Fokus utama penelitian adalah menganalisis bagaimana konstruk inti *Theory of Planned Behavior* (TPB) yaitu Sikap terhadap perilaku, Norma Subjektif, dan Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan (PBC) diinterpretasikan dan dialami oleh PIH Kloter 11 dan 36 JKS di Kantor

Kementerian Agama Kota Bekasi, dalam rangka memprediksi dan menjelaskan perilaku bimbingan haji mereka.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yaitu data yang bersifat non-numerik dan lebih menekankan pada makna, pemahaman, serta pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian. Data kualitatif biasanya berbentuk narasi, deskripsi, opini, sikap, pandangan, atau pengalaman yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, maupun catatan lapangan. Dalam konteks penelitian ini, data diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan para pembimbing ibadah haji yang bertugas di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yaitu:

- 1) Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni di Kantor Kementrian Agama Kota Bekasi, dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara dan pengamatan atau observasi pada pihak Kemenag Kota Bekasi Bidang PHU, Petugas TPIHI, dan jemaah haji.
- 2) Data sekunder merupakan data yang berasal dari survey lapangan dan diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan kepustakaan yang berupa buku-buku, literatur-literatur, dokumen-dokumen, laporan-

laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

5. Informan atau Unit Analisis Data

a. Informan dan Unit Data

Informan dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki keterlibatan langsung dan observasi mendalam terhadap proses pembimbingan dan pelayanan haji yang dilakukan oleh Petugas Kloter 11 dan 36 JKS. Mereka dipilih berdasarkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang relevan mengenai variabel-variabel dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjadi fokus penelitian ini. Informan utama meliputi Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Ibu Hj. Sri Siagawati, S.Pd.I sekaligus sebagai Petugas Pembimbing Ibadah Haji Indonesia Kloter 11 JKS Kemenag Kota Bekasi tahun 2025 Yang mana pengalaman di bidang Penyelenggaraan haji juga sangat mumpuni. Selain itu, Ibu Dra.Hj.Sarni,M.Pd.I selaku Pengawas Sekolah Tingkat Menengah (Pengawas PAI SMA Kota Bekasi) berkontribusi juga sebagai Petugas Pembimbing Ibadah haji Indonesia Kloter 36 JKS Kemenag Kota Bekasi tahun 2025. Serta Jemaah haji Kloter 11 dan 36 JKS yang bertindak sebagai objek penerima layanan. Jemaah dapat memberikan informasi mengenai Sikap (persepsi positif/negatif terhadap hasil pelayanan), Norma Subjektif (harapan jemaah terhadap pembimbing), dan Perilaku Aktual (pengalaman langsung terhadap kinerja) pembimbing di lapangan.

b. Teknik Penentuan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan informan yang didasarkan pada pertimbangan dan kriteria spesifik yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik ini dipilih karena sangat sesuai dengan pendekatan kualitatif, di mana tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam alih-alih generalisasi, melalui individu yang memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena yang dikaji. Oleh karena topik penelitian berfokus pada perilaku, maka informan kunci dipilih dari dua kelompok yang terlibat langsung dalam interaksi tersebut: Pembimbing Ibadah Haji dan Jemaah Haji dari Kloter 11 dan 36 JKS yang bertugas/berangkat pada Tahun 1446 H. Pemilihan ini bertujuan untuk mendapatkan data yang kaya, relevan, dan memungkinkan triangulasi perspektif untuk memahami secara mendalam perilaku Pembimbing Ibadah Haji di Kota Bekasi dalam kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB) melalui sudut pandang pelaksana perilaku dan pihak yang menjadi objek layanan.

Untuk memastikan bahwa Kloter 11 dan 36 JKS dapat dijadikan sebagai gambaran (representasi kasus) dari perilaku Pembimbing Ibadah Haji secara umum, peneliti tidak menempatkan kedua kloter tersebut sebagai sampel statistik yang mewakili seluruh populasi pembimbing haji di Indonesia, melainkan sebagai kasus yang kaya informasi (*information-rich case*) sebagaimana lazim digunakan dalam

penelitian kualitatif-fenomenologis. Penetapan kedua kloter sebagai gambaran perilaku pembimbing didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, kedua pembimbing merupakan petugas yang telah memenuhi standar formal sebagai Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), yakni bersertifikat kompetensi sebagaimana dipersyaratkan dalam PMA No. 20 Tahun 2016, sehingga perilaku yang ditampilkan merupakan perilaku pembimbing yang telah memenuhi kualifikasi standar, bukan perilaku individu di luar standar tersebut. Kedua, karakteristik jemaah pada kedua kloter mencerminkan kondisi umum yang lazim dihadapi pembimbing haji di lapangan, yaitu dominasi jemaah lanjut usia, latar belakang pendidikan dan pemahaman manasik yang beragam, serta adanya jemaah cadangan, sehingga perilaku pembimbing dapat teramati dalam merespon situasi-situasi yang juga umum terjadi pada kloter lain. Ketiga, peneliti mengamati dan menggali perilaku pembimbing pada rentang situasi yang luas, mulai dari kondisi normal (pembinaan manasik, pendampingan ibadah harian) hingga kondisi darurat (cuaca ekstrem, jemaah sakit mendadak, kedatangan jemaah dari syarikah lain), sehingga ketiga dimensi *Theory of Planned Behavior*, yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku, dapat tergambar secara utuh dan tidak parsial. Keempat, gambaran perilaku yang diperoleh dari pembimbing diperkuat melalui triangulasi dengan pandangan jemaah sebagai penerima layanan, sehingga apa yang digambarkan bukan semata klaim sepihak dari pembimbing, melainkan

gambaran yang telah diverifikasi silang dari dua sudut pandang yang berbeda. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti meyakini bahwa perilaku Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS dapat menjadi gambaran yang cukup representatif untuk memahami secara mendalam bagaimana sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku membentuk perilaku profesional pembimbing ibadah haji, meskipun temuannya tetap bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik kepada seluruh pembimbing ibadah haji di Indonesia.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dalam penelitian ini merupakan proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap perilaku Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS saat berinteraksi dengan jemaah di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi, khususnya selama tahapan manasik atau pembinaan awal. Observasi pertama dilakukan pada tanggal 19 April 2025 dan dilaksanakan sebanyak tujuh kali hingga 21 Juni 2025. Melalui observasi tersebut, peneliti berusaha memahami secara langsung dan mendalam bagaimana sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang tampak dari pembimbing saat melaksanakan tugasnya. Hal ini meliputi pengamatan terhadap pola komunikasi, penanganan masalah jemaah, serta manifestasi perilaku nyata lainnya yang relevan dengan konstruk *Theory of Planned Behavior* (TPB).

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol yang membentuk intensi dan perilaku pembimbing, sesuai kerangka TPB. Metode wawancara ini bersifat semi-terstruktur, dengan pedoman pertanyaan yang disiapkan sebelumnya namun tetap terbuka untuk pengembangan sesuai respons informan. Informan utama dalam penelitian ini meliputi Pembimbing Ibadah Haji dan Jemaah Haji yang tergabung dalam Kloter 11 dan 36 JKS Tahun 1446 H. Wawancara dengan pembimbing berfokus pada pemaknaan internal, sementara wawancara dengan jemaah bertujuan untuk mendapatkan perspektif eksternal terhadap perilaku pembimbing.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen dan arsip yang berkaitan dengan latar belakang dan konteks perilaku Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS. Dokumen yang dikumpulkan antara lain, data sertifikasi pembimbing, Pedoman Pembinaan Jemaah, laporan kegiatan pembimbingan Kloter 11 dan 36 Tahun 1446 H, serta regulasi yang mengatur tugas dan batasan kewenangan pembimbing haji (yang berkaitan dengan kontrol perilaku). Selain itu, dokumentasi berupa materi manasik dan foto kegiatan pembinaan juga dijadikan data pendukung. Data dokumenter ini digunakan untuk memperkuat temuan dari observasi dan wawancara,

serta membantu peneliti membangun deskripsi yang utuh mengenai konteks perilaku yang dikaji.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi untuk menentukan keabsahan data, yaitu mengeksplorasi informasi melalui beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi langsung, serta pemeriksaan dokumen terkait. Triangulasi yang digunakan adalah Triangulasi Sumber melibatkan Pembimbing dan Jemaah Haji dan Triangulasi Metode melibatkan observasi, wawancara, dan dokumen. Dokumen yang dianalisis meliputi arsip pembinaan kloter, pedoman tugas pembimbing, serta dokumen resmi yang mengatur pelaksanaan haji Tahun 1446 H. Pendekatan ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki keragaman sumber dan perspektif, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih utuh dan terpercaya mengenai fenomena yang diteliti, yaitu perilaku Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS dalam perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB).

8. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengolah dan menafsirkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis ini bertujuan menggambarkan bagaimana sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam Theory of Planned Behavior (TPB) memengaruhi perilaku Pembimbing Ibadah Haji Kloter 11 dan 36 JKS. Proses analisis dilakukan secara sistematis berdasarkan konsep TPB

dan teori terkait agar hasil penelitian mencerminkan kondisi lapangan secara objektif. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

- a. Reduksi Data: Yakni proses menyaring dan merangkum data mentah yang diperoleh di lapangan untuk memfokuskan hanya pada informasi yang berkaitan langsung dengan konstruk TPB (sikap, norma, kontrol) dan perilaku pembimbing Kloter 11 dan 36 JKS.
- b. Penyajian data, yaitu kegiatan mengorganisasikan hasil data penelitian ke dalam tema, kategori, dan pola yang disesuaikan dengan dimensi *Theory of Planned Behavior* (TPB). Melalui proses ini, peneliti dapat melihat hubungan antar informasi secara lebih sistematis sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi temuan-temuan yang berkaitan dengan tujuan penelitian
- c. Pengelompokan dan pengkaitan data, Dilakukan untuk melihat keterhubungan antar elemen data, terutama bagaimana sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku berinteraksi dan membentuk intensi dan perilaku aktual pembimbing, sehingga membentuk pemahaman utuh sesuai kerangka teoretis.
- d. Penarikan kesimpulan, Merupakan tahap akhir yang bertujuan menyimpulkan hasil temuan berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dengan mengacu pada tujuan penelitian, yakni untuk mengungkap dan menjelaskan perilaku Pembimbing Ibadah Haji berdasarkan perspektif *Theory of Planned Behavior*.