

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kepuasan jemaah merupakan tolak ukur utama keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah. Namun dalam praktiknya, banyak jemaah yang merasa layanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, terutama dalam hal kualitas pendampingan ibadah. Permasalahan ini kerap muncul dalam bentuk komunikasi pembimbing yang kurang jelas, ketidakmampuan pembimbing menangani kondisi darurat, serta minimnya motivasi spiritual yang diberikan kepada jemaah selama di Tanah Suci. Kondisi tersebut berdampak langsung pada pengalaman ibadah yang dirasakan jemaah, sehingga menjadi permasalahan yang perlu dikaji secara ilmiah.

Fenomena ketidakpuasan jemaah umrah telah didokumentasikan dalam berbagai penelitian terdahulu. Bahri (2021) menemukan bahwa kinerja pembimbing berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan jemaah umrah, di mana lemahnya kompetensi pembimbing menjadi keluhan utama yang berulang. Sementara itu, Nurwiyati (2020) mencatat bahwa tingkat kepuasan jemaah sangat dipengaruhi oleh kemampuan pembimbing dalam memberikan penjelasan manasik yang memadai dan bersikap responsif terhadap kebutuhan jemaah. Data survei Kementerian Agama Republik Indonesia tahun 2022 pun mengungkapkan bahwa aspek pembimbingan ibadah masih menjadi dimensi layanan dengan skor kepuasan terendah dibandingkan dimensi lainnya dalam penyelenggaraan umrah.

Pemilihan Travel Cahaya Nirmala Insani Padalarang Kabupaten Bandung Barat sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan akademik.



Pertama, travel tersebut merupakan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama dan beroperasi aktif melayani jemaah dari wilayah Bandung Barat. Kedua, berdasarkan observasi awal peneliti, terdapat variasi persepsi jemaah terhadap kualitas pembimbingan yang diterima, sehingga menjadi fenomena yang layak diteliti. Ketiga, jumlah jemaah yang cukup besar, yaitu 140 orang per periode, memungkinkan penelitian kuantitatif dilaksanakan dengan ukuran sampel yang representatif. Keempat, sejauh penelusuran peneliti, belum terdapat studi ilmiah yang secara spesifik mengkaji pengaruh kepemimpinan pembimbing terhadap kepuasan jemaah di travel tersebut, sehingga penelitian ini memiliki orisinalitas dan kontribusi akademik yang jelas.

Menurut Peraturan Undang Undang Kementrian Haji dan Umrah NO 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, pembimbing umrah adalah seseorang yang memiliki kompetensi keagamaan yang memadai, menguasai tata cara manasik secara menyeluruh, serta mampu membimbing dan memastikan setiap jemaah melaksanakan ibadah sesuai tuntunan syariat. Dengan demikian, posisi pembimbing bukan sekadar pendamping perjalanan, melainkan figur sentral yang menentukan kualitas pengalaman spiritual jemaah selama di Tanah Suci.

Berdasarkan uraian permasalahan dan data pendukung di atas, terdapat kesenjangan nyata antara standar pembimbingan ideal yang diamanatkan regulasi dengan realitas layanan yang dirasakan jemaah. Kesenjangan ini mengindikasikan perlunya kajian empiris yang mengukur sejauh mana kepemimpinan pembimbing berpengaruh terhadap kepuasan jemaah. Berdasarkan hal ini, menarik untuk

dilakukan penelitian tentang pengaruh kepemimpinan pembimbing terhadap kepuasan Jemaah selama perjalanan ibadah umrah, peneliti mengambil Lokasi penelitian di travel Cahaya Nirmala Insani.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan urgensi yang telah dipaparkan, penelitian ini memfokuskan kajian pada dinamika kepemimpinan pembimbing dan kepuasan jemaah dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani Padalarang, Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kepemimpinan transformasional pembimbing yang berlandaskan pada dimensi 4I Bass (1985) berpengaruh terhadap kepuasan jemaah yang diukur menggunakan model ekspektansi-diskonfirmasi Oliver (1980) dalam konteks pelaksanaan ibadah umrah.

Adapun rumusan masalah tersebut diturunkan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepemimpinan pembimbing berdasarkan dimensi pengaruh ideal, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individual pada pelaksanaan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani?
2. Bagaimana tingkat kepuasan jemaah berdasarkan dimensi kesesuaian harapan, kualitas layanan yang dirasakan, pengalaman ibadah, dan niat merekomendasikan pada pelaksanaan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani?

3. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan pembimbing terhadap kepuasan jemaah selama perjalanan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam keterkaitan antara kepemimpinan transformasional pembimbing dan kepuasan jemaah dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Adapun tujuan penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Untuk meneliti Tingkat kepemimpinan pembimbing berdasarkan dimensi pengaruh ideal, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individual pada pelaksanaan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani
2. Untuk meneliti Tingkat kepuasan jemaah berdasarkan dimensi kesesuaian harapan, kualitas layanan yang dirasakan, pengalaman ibadah, dan niat merekomendasikan pada pelaksanaan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani
3. Untuk meneliti seberapa besar pengaruh kepemimpinan pembimbing terhadap kepuasan jemaah selama perjalanan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan baik secara akademis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah yang berarti bagi pengembangan kajian manajemen pelayanan jasa keagamaan, khususnya dalam ranah kepemimpinan pembimbing ibadah umrah yang selama ini masih relatif terbatas dalam literatur akademik Indonesia. Dengan menghadirkan temuan empiris yang bersumber dari konteks penyelenggaraan perjalanan ibadah secara langsung, penelitian ini sekaligus memperkaya khazanah referensi akademik mengenai hubungan antara kepemimpinan transformasional dan tingkat kepuasan pengguna jasa, terutama dalam konteks layanan yang memiliki dimensi spiritual dan keagamaan yang khas.

Lebih dari itu, penelitian ini turut berkontribusi dalam menguatkan relevansi dan daya terapan teori kepemimpinan transformasional Bernard M. Bass (1985) serta teori kepuasan konsumen Richard L. Oliver (1980) ketika diaplikasikan dalam konteks layanan keagamaan, yang secara karakteristik berbeda dengan layanan komersial pada umumnya. Dengan demikian, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan landasan konseptual yang kokoh bagi penelitian-penelitian lanjutan yang bermaksud mengkaji aspek-aspek terkait, seperti loyalitas jemaah terhadap penyelenggara perjalanan ibadah, tingkat kepercayaan jemaah terhadap travel umrah, maupun kualitas fasilitas dan sarana pendukung penyelenggaraan umrah secara keseluruhan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata dan terukur bagi seluruh pemangku kepentingan yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Bagi Travel Cahaya Nirmala Insani selaku objek penelitian, temuan yang dihasilkan dapat difungsikan sebagai instrumen evaluasi yang objektif terhadap kinerja pembimbing dalam mendampingi jemaah, sekaligus menjadi pijakan strategis dalam merancang program peningkatan kompetensi pembimbing yang lebih terarah dan berbasis data, serta sebagai acuan dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan secara menyeluruh.

Bagi jemaah umrah sebagai penerima layanan, penelitian ini berpotensi mendorong terjadinya peningkatan kualitas pendampingan ibadah yang lebih personal, responsif, dan empatik, sehingga pada gilirannya jemaah dapat memperoleh pengalaman spiritual yang lebih bermakna, terarah, khusyuk, dan nyaman selama menjalani seluruh rangkaian ibadah di Tanah Suci. Bagi Kementerian Agama Republik Indonesia selaku regulator penyelenggaraan ibadah umrah, temuan empiris yang dihasilkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan yang berharga dalam upaya penyempurnaan regulasi, penetapan standar kompetensi pembimbing umrah, serta penguatan mekanisme sertifikasi dan program pembinaan pembimbing yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Adapun bagi peneliti-peneliti berikutnya yang memiliki ketertarikan pada bidang serupa, penelitian ini dapat dijadikan rujukan metodologis

maupun teoritis yang relevan, khususnya dalam mengkaji dimensi kualitas pelayanan, efektivitas kepemimpinan, atau dinamika peran pembimbing pada biro perjalanan ibadah haji dan umrah lainnya di Indonesia.

E. Kerangka Pemikiran

Pelaksanaan ibadah umrah membutuhkan kepemimpinan yang terstruktur agar jemaah dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah dengan benar, nyaman, dan sesuai syariat. Dalam konteks penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, peran kepemimpinan pembimbing *muthawwif* menjadi elemen sentral karena pembimbing bertugas memberikan keteladanan, motivasi, arahan manasik, penjelasan teknis, hingga memastikan jemaah melaksanakan ibadah sesuai ketentuan.

Grand teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepemimpinan transformasional yang dikemukakan oleh Bernard M. Bass (1985). Menurut Bass, kepemimpinan transformasional adalah proses memengaruhi dan menggerakkan pengikut untuk melampaui kepentingan diri sendiri demi mencapai tujuan kolektif yang lebih tinggi, melalui empat dimensi utama, yaitu pengaruh ideal, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individual. Keempat dimensi ini dipilih karena secara langsung mencerminkan kualitas pembimbing umrah yang dibutuhkan jemaah, mulai dari keteladanan akhlak, kemampuan memotivasi, penguasaan manasik, hingga perhatian personal kepada setiap jemaah.

Dimensi pengaruh ideal berkaitan dengan kemampuan pembimbing menjadi teladan yang dipercaya dan dihormati oleh jemaah. Dimensi motivasi inspiratif mencerminkan kemampuan pembimbing memberikan semangat, harapan,

dan motivasi spiritual kepada jemaah. Dimensi stimulasi intelektual berhubungan dengan kemampuan pembimbing mendorong pemahaman jemaah terhadap makna dan tata cara ibadah. Adapun dimensi pertimbangan individual menggambarkan perhatian pembimbing secara personal terhadap kebutuhan, kondisi, dan kesulitan masing-masing jemaah.

Kepuasan jemaah dalam penelitian ini diukur menggunakan teori kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver (1980). Oliver mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi purnabeli yang membandingkan harapan sebelum pelayanan dengan persepsi atas kinerja aktual yang diterima. Kepuasan jemaah dioperasionalkan melalui empat dimensi, yaitu: kesesuaian harapan, kualitas layanan yang dirasakan, pengalaman ibadah secara keseluruhan, dan niat untuk merekomendasikan layanan.

Berdasarkan alur teoritis tersebut, semakin tinggi kualitas kepemimpinan pembimbing yang ditunjukkan melalui keempat dimensi Bass (1985), semakin besar peluang terpenuhinya harapan jemaah sehingga tingkat kepuasan pun meningkat. Dengan demikian, kepemimpinan pembimbing sebagai variabel independen (X) dihipotesiskan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah sebagai variabel dependen (Y) dalam pelaksanaan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukuran
<i>Bernard M. Bass (1985)</i>		Mengutamakan kepentingan jemaah di atas kepentingan pribadi	Skala Likert
		Memberikan motivasi spiritual kepada jemaah	Skala Likert
	Motivasi Inspiratif	Membangkitkan semangat ibadah jemaah	Skala Likert
		Menyampaikan visi pelaksanaan ibadah secara jelas	Skala Likert
	Stimulasi Intelektual	Menjelaskan tata cara manasik dengan jelas dan mudah dipahami	Skala Likert
		Mendorong pemahaman jemaah terhadap makna ibadah	Skala Likert
		Memberikan contoh praktik ibadah secara langsung	Skala Likert
	Pertimbangan Individual	Memberikan perhatian personal terhadap kebutuhan setiap jemaah	Skala Likert
		Responsif terhadap kesulitan dan kondisi jemaah	Skala Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukuran
		Kesiapsiagaan pembimbing selama seluruh rangkaian ibadah	Skala Likert
Kepuasan Jemaah (Y) <i>Richard L. Oliver (1980)</i>	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian layanan kepemimpinan pembimbing dengan harapan jemaah	Skala Likert
		Kemampuan pembimbing memenuhi kebutuhan ibadah jemaah	Skala Likert
	Kualitas Layanan yang Dirasakan	Kepuasan terhadap bimbingan manasik yang diberikan	Skala Likert
		Kepuasan terhadap komunikasi dan sikap pembimbing	Skala Likert
	Pengalaman Ibadah	Kenyamanan dan kelancaran pelaksanaan ibadah	Skala Likert
		Peningkatan pemahaman dan kekhusyukan ibadah setelah mendapat bimbingan	Skala Likert

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Ukuran
	Niat Merekomend asikan	Kesediaan merekomendasikan travel kepada orang lain	Skala Likert
		Keinginan untuk kembali menggunakan jasa travel	Skala Likert

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₀: Kepemimpinan pembimbing tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jemaah dalam pelaksanaan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani.

H₁: Kepemimpinan pembimbing berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jemaah dalam pelaksanaan ibadah umrah di Travel Cahaya Nirmala Insani (Bass, 1985; Oliver, 1980).

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Travel Cahaya Nirmala Insani yang beralamat di Jalan Purwakarta No. 81, Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa travel tersebut merupakan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) berizin resmi

dengan jumlah jemaah yang memadai untuk penelitian kuantitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2026.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme yang menekankan pencarian kebenaran ilmiah berdasarkan realitas objektif yang dapat dibuktikan secara empiris. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan instrumen pengumpulan data berupa angket (kuesioner) yang dirancang untuk mengukur pengaruh kepemimpinan pembimbing terhadap kepuasan jemaah.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Penelitian survei dilakukan dengan mengumpulkan data dari responden menggunakan kuesioner terstruktur, kemudian menganalisis data secara statistik untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kepemimpinan pembimbing terhadap kepuasan jemaah. Penelitian ini bersifat asosiatif kausal, yaitu menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel kepemimpinan pembimbing (X) dan variabel kepuasan jemaah (Y).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk angka dan dapat dianalisis secara statistik. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur persepsi

jemaah terhadap kepemimpinan pembimbing dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

b. Sumber Data

Sumber data primer diperoleh dari jemaah umrah Travel Cahaya Nirmala Insani melalui penyebaran kuesioner daring maupun luring. Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen internal travel (laporan kegiatan pembimbing, data jemaah), peraturan perundang-undangan, serta kajian literatur berupa buku ilmiah, jurnal penelitian, dan hasil studi terdahulu yang relevan.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jemaah umrah Travel Cahaya Nirmala Insani yang telah mengikuti pelaksanaan ibadah umrah dengan kriteria melaksanakan ibadah umrah pada periode bulan agustus sampai dengan desember 2025 dan mendapatkan pendampingan langsung dari pembimbing, berdasarkan populasi yang sesuai dengan kriteria berjumlah 140 orang.

b. Sampel

Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel dengan kriteria:

1. Jemaah yang telah menyelesaikan seluruh rangkaian perjalanan ibadah umrah bersama Travel Cahaya Nirmala Insani (dari keberangkatan hingga kepulangan)
2. Jemaah yang secara langsung didampingi/dibimbing oleh pembimbing (muthawif) resmi dari pihak travel selama pelaksanaan manasik dan ibadah
3. jemaah yang berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah pada saat keberangkatan

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 104 orang jemaah.



$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (error tolerance)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Travel Cahaya Nirmala Insani, jumlah jemaah umrah yang memenuhi kriteria populasi penelitian adalah sebanyak 140 jemaah. Dengan tingkat kesalahan sebesar 5% (0,05), maka perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{140}{1 + 140(0,05)^2}$$

$$n = \frac{140}{1 + 140(0,0025)}$$

$$n = \frac{140}{1 + 0,35}$$

$$n = \frac{140}{1,35}$$

$$n = 103,70 \approx 104$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 104 jemaah umrah Travel Cahaya Nirmala Insani. Sampel tersebut dianggap telah mewakili populasi dan dinilai memadai untuk menganalisis pengaruh peran pembimbing terhadap kepuasan jemaah dalam pelaksanaan ibadah umrah

c. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Kuesioner terdiri atas dua bagian: bagian pertama mengukur kepemimpinan pembimbing berdasarkan empat dimensi Bass (1985), yaitu pengaruh ideal, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individual bagian kedua mengukur kepuasan jemaah berdasarkan dimensi Oliver (1980). Sebelum digunakan, instrumen diuji dengan uji validitas (korelasi Pearson, r hitung $>$ r tabel pada $\alpha = 0,10$) dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha $>$ 0,60).

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

- a) peneliti memperoleh izin penelitian dari manajemen Travel Cahaya Nirmala Insani
- b) peneliti mengidentifikasi jemaah yang memenuhi kriteria sampel
- c) kuesioner disebarkan secara daring melalui tautan Google Form dan secara luring dengan mendatangi responden
- d) data yang terkumpul diperiksa kelengkapannya sebelum diolah.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan berikut:

- a. Uji Validitas: membandingkan nilai r hitung setiap item dengan r tabel pada $\alpha = 0,10$. Item dinyatakan valid jika r hitung $> r$ tabel.
- b. Uji Reliabilitas: menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel jika $\alpha > 0,60$.
- c. Uji Asumsi Klasik mencakup
 - 1) uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov (Asymp. Sig $> 0,05$)
 - 2) uji heteroskedastisitas
 - 3) uji autokorelasi dengan uji Durbin-Watson.
- d. Analisis Regresi Linear Sederhana: digunakan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan pembimbing (X) terhadap kepuasan jemaah (Y) dengan model $\hat{Y} = a + bX$.

- e. Uji Koefisien Determinasi (R^2): untuk mengukur besarnya kontribusi variabel kepemimpinan pembimbing dalam menjelaskan variasi kepuasan jemaah.
- f. Uji Hipotesis (Uji t): untuk menguji pengaruh parsial variabel kepemimpinan pembimbing terhadap kepuasan jemaah, dengan kriteria H_0 ditolak jika nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05). Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi terbaru.

