BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini menuntut konsumen bersikap pintar, cermat, efisien dan efektif dalam memilih produk atau jasa yang diinginkan. Manusia kini mulai sadar untuk memenuhi kebutuhan duniawi dan kebutuhan religiusnya dengan cara memilih dengan selektif semua kebutuhan hidupnya secara seimbang. Bahkan dalam menjalankan kehidupan di dunia harus tetap mengedepankan urusan akhirat. Sebagai contoh ketika akan melaksanakan ibadah haji dan umroh, jamaah perlu memilih Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang tepat untuk memberikan bimbingan yang maksimal kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah berjalan dengan lancar.

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa.[1] Menunaikan ibadah haji dan umroh diwajibkan kepada setiap muslim yang mampu untuk mengerjakan. Mampu disini dalam artian luas yaitu mampu dari segi fisik dan mampu dari segi materi, Allah berfirman dalam surat Ali Imran, Ayat 97 yang berbunyi:

وللهِ عَلَى النَّا سِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيْلًا

[1] Muhamadiyah Ja'far, 1997, *Tuntunan Praktis Ibadah Zakat Puasa Dan Haji*, Kalam Mulia,, Jakarta, hal. 161.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

" Mengerjakan Haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, mengadakan perjalanan ke Baitullah." (Ali-Imran:97).

Umroh ialah sengaja pergi ke Baitullah Al-Haram di Makkah, karena memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridho-Nya. Perbedaan haji dan umroh adalah umroh dapat dilakukan kapan saja, kecuali pada hari Arafah, Idhul Adha dan hari-hari Tasyriq. Hukum umroh bagi ulam' Hanafy dan Maliki hanya sunnah muaqqad saja.[2]

Haji pada hakikatnya merupakan aktifitas suci yang pelaksanaanya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh ummat Islam yang telah mencapai *(istitho'ah*) mampu, disebut aktifitas suci karena seluruh rangkaian kegiatan adalah ibadah. Haji juga disebut sebagai ibadah puncak yang melambangkan ketaatan serta penyerahan diri secara total kepada Allah baik secara fisik, material maupun spiritual. Kegiatan ibadah haji dan umroh mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan di makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umroh di tanah

[2] Muhamadiyah Ja'far, 1997, *Tuntunan Praktis Ibadah Zakat Puasa Dan Haji*, Kalam Mulia, Jakarta, hal.168.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umroh.[3]

Di dalam undang-undang republik indonesia No, 13 tahun 2008 tentang penyelengaraan ibadah haji dan umrah dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleha jamaah haji.[4]

Di era ini begitu banyak biro-biro penyelengaraan bimbingan ibadah haji dan umroh. Banyaknya kelompok bimbingan ibadah haji yang bermunculan mendimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya. Calon jamaah haji dan umroh pasti memiliki kreteria KBIH yang akan membantu mereka mengantarkan ke tanah suci. Dalam hal ini keamanan dan pelayanan memang menjadi faktor utama, namun fasilitas yang diberikan KBIH menjadi hal yang pasti dipertimbangkan oleh jamaah untuk memilih KBIH tersebut sebagai tempat bimbingan ibadah haji dan umrah, sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Setiap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) ingin memberikan pelayanan, pembinaan semaksimal mungkin kepada calon jamaah haji,

---

[3] Dipo Khoirul Islami, 2014. "*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat",* Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, hal. 3.

[4] Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan ibadah Haji*, Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekertariat Jendral Departemen Agama RI, jakarta, hal. 143.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, sangat penting sekali bagi pihak Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) untuk mempunyai strategi sendiri agar dapat memenangkan persaingan, salah satunya yaitu dengan mengetahui prilaku konsumen (Jamaah). Prilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.[5]

Namun dalam praktiknya, mengetahui prilaku konsumen dan menganalisis setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen tidaklah muda. Banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain faktor internal yang berasal dari dalam diri jamaah dan faktor eksternal yaitu rangsangan dari yang dilakukan oleh pihak KBIH dan lingkungan sekitar.[6]

KBIH An-Nur ialah kelompok bimbingan ibadah haji yang sedang mengalami masa kemajuan dari tahun ke tahun itu bisa dilihat dari meningkatnya jumlah jamaah. KBIH An-Nur juga dinaungi oleh pondok pesantren An-Nur karah agung Surabaya. Bapak Abu Bakar Assegaf, ialah pendiri KBIH An-Nur sekaligus pengasuh dari pondok pesantren An-Nur. Beliau menjabat sebagai direktur utama di KBIH An-Nur, KBIH An-Nur setiap melakukan kegiatan menekankan pada nilai-nilai ibadahnya, seperti bimbingannya ketika di tanah suci, perlu diketahui banyak KBIH yang masih belum maksimal dalam melaksanakan manasik haji, sehingga manasik sendiri

[5] Nugroho J. Setiaji, 2003, *Prilaku Konsumen*, Kencana Predana media Group, Jakarta, hal. 2.
[6] Ujang Sumarwan, 2011, *Prilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia , Bogor , hal. 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekarang ini berkesan sebagai formalitas saja, kurangnnya peduli dari pihak KBIH akan pentingnya sebuah manasik untuk mencapai haji yang mambrur kini mulai surut. Banyak KBIH di zaman sekarang ini yang sangat maju dalam melakukan rekrutmen calon jamaah. Seperti halnya fasilitas hotel yang mewah di tanah suci, kemudian bonus jalan-jalan keliling eropa selesai melaksanakan ibadah haji dan umroh dan masih banyak lagi. Inovasi-inovasi inilah yang menjadi dilema bagi jamaah, apakah mereka akan mengambil keputusan berdasarkan keinginan atau kebutuhan.

Animo masyarakat cukup baik terhadap KBIH An-Nur dilihat dari meningkatnya jamaah, di karenakan banyak yang sudah tau tentang latar belakang bapak KH. Drs. Abu Bakar Assegaf selaku pemilik dan pembimbing yang memang sudah berpengalaman dalam hal membimbing Haji& umrah. KBIH An-Nur sudah bisa mengambil hati banyak orang. Jamaah KBIH An-nur mengalami peningkatan dua kali lipat lebih banyak daripada sebelumnya, itu bisa dilihat dari jadwal pemberangkatan umroh tiga bulan terakhir tahun 2016 yaitu dari bulan mei dua kalai pemberangkatan dengan jumlah jama'ah 67, juni dua kali pemberangkatan dengan jumlah jama'ah 49, dan desember lima kali pemberangkata dengan jumlah jama'ah 168.[7] Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait" **Proses Pengambilan Keputusam Jamaah dalam Memilih KBIH An-Nur sebagai tempat Bimbingan Haji dan Umrah**".

[7] Hasil Dokumentasi KBIH An-Nur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pengambilan keputusan para jamaah dalam memilih KBIH An-Nur sebagai tempat bimbingan haji dan umrah?
2. Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan jamaah dalam memilih KBIH An-Nur sebagai temapat bimbingan ibadah haji dan umroh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. untuk mengetauhi proses dalam pengambilan keputusan para jamaah dalam memilih KBIH An-nur sebagai tempat bimbingan haji dan umrah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan jamaah dalam memilih KBIH An-Nur sebagai tempat bimbingan ibadah haji dan umroh.

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, hasil yang diperoleh diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis berguna untuk mengembangkan disiplin ilmu yang berkaitan lebih lanjut dan manfaat praktis digunakan untuk pemecahan masalah aktual.

1. Manfaat Teoritis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam hal proses pengambilan keputusan.

b) Menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan skripsi ini menjadi acuan untuk penelitian lanjutan terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

c) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan ilmiah yang dapat dipergunakan untuk suatu lembaga yang bergerak dibidang organisasi non provit.

2. Manfaat Praktis

a) Memberikan wawasan mengenai proses pengambilan keputusan para jamaah dalam memilih tempat bimbingan haji, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam aktivitas ke depannya.

b) Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan menambah referensi perpustakaan fakultas.

E. Definisi Konsep

Definisi konseptual ialah suatu definisi yang masih berupa konsep dan maknanya masih sangat abstrak walaupun secara intuitif masih bisa dipahami maksudnya.[8] Penelitian ini membahas proses pengambilan keputusan jamaah dalam memilih KBIH An-Nur sebagai tempat bimbingan haji dan umrah.

[8]Azwar 2007 dalam Siti Munadhiroh. 2012. *Korelasi Mengikuti Pengajian Majlis Dzikir Al Khidmah Dengan Ukhuwah Islamiyah Jama'ah Di Kec. Weleri, Kab. Kendal*. Semarang: Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Walisongo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mempermudah pembahasan perlu adanya definisi operasional yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman sehubungan dengan judul di atas, yaitu:

1. Proses Pengambilan keputusan

   Mengambil keputusan adalah sebuah tindakan. Setiap tindakan individu didasari oleh prinsip-prinsip tertentu dan perinsip inilah yang mengarahkan tingkah laku seseorang. Manusia dalam menjelaskan kehidupan pada sebuah atau beberapa pilihan yang menuntut individu yang bersangkutan untuk memilih salah satu diantaranya. Pada saat memilih alternatif-alternatif tersebut diperlukan proses berpikir, yaitu pengambilan keputusan.[9] Pengambilan keputusan menggambarkan proses melalui mana serangkaian kegiatan dipilih sebagai penyelesaian suatu masalah tertentu.[10]

2. Konsumen (Jamaah)

   Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. [11]

3. Pengambilan keputusan konsumen

   Pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintregasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih prilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses

---

[9] Eny Purwandasi, "*Jurnal Penelitian Humaniora*" :Orientasi Nilai-Nilai Hidup, Proses Pengambilan Keputusan Berhenti mengkonsumsi NAPZA, Vol8, No 2, 2017, hal. 4.
[10] T.Hani Handoko,2009, *Manajemen,* , Bfee-Yogyakarta, Yogyakarta ,hlm .129.
[11] http://www.id.m.wikipedia.org/wiki/konsumen.com. diakses 11 Juni 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengintregasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kongnitif sebagai keinginan berprilaku.[12]

F. Sistematika Pembahasan

Agar mempermudah penelitian dibutuhkan sistematika pembahasan. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab meliputi:

Bab pertama adalah Pendahuluan. Dalam bab ini terdiri dari enam sub bab antara lain latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah Kerangka Teoritik. Pada bab ini membahas tentang penelitian terdahulu yang relevan dan kajian teori tentang konsep proses pengambilan keputusan jamaah.

Bab ketiga adalah Metode Penelitian. Bab ini membahas secara detail mengenai metode yang digunakan dalam upaya penelitian yang terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, tahap-tahap penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta teknik validitas data atau keabsahan data. Pembahasan ini sengaja disajikan untuk memberikan gambaran secara utuh mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirancang pada sub bab rumusan masalah di atas.

[12] Nugroho J. Setiadi 2003, *Prilaku Konsumen*, Kencana Pernada Media Group, Jakarta, hal. 342.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab keempat adalah Hasil Penelitian. Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian yaitu KBIH An-Nur, penyajian data yang memaparkan fakta-fakta mengenai topik yang diangkat dan analisis data. Data yang telah dianalisa dan diuji keabsahan datanya dibandingkan dengan teori.

Bab kelima adalah penutup. Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian, rekomendasi dari penelitian ini, dan keterbatasan penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id