

ABSTRAK

Juag Dewi One N, Strategi Pemberangkatan Jemaah Haji Cadangan: Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2025.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh posisi unik jemaah haji cadangan dalam sistem penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kelompok yang telah terdaftar dan membayar BPIH namun masih bergantung pada ketersediaan kuota akibat pembatalan jemaah reguler. Kondisi ini menuntut strategi yang cepat, dan terkoordinasi dari Kementerian Agama Kota Cimahi, khususnya dalam mengoptimalkan kuota haji agar tidak terbuang sia-sia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan di Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2025.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan berjumlah lima orang, terdiri dari Kepala Seksi Bina Haji, Kepala Seksi Pelayanan dan Ekosistem Ekonomi, serta tiga orang jemaah haji cadangan. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, disertai triangulasi sumber untuk menjamin keabsahan data. Kerangka teoretis yang digunakan adalah teori manajemen strategi Fred R. David (2011) yang terdiri dari tiga tahapan: perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perumusan strategi dilakukan dengan menetapkan tujuan *zero waste quota* melalui pengisian kuota berdasarkan urutan nomor porsi di SISKOHAT, dengan kekuatan utama berupa ketersediaan database jemaah cadangan dan kelemahan pada keterbatasan SDM yang hanya berjumlah lima orang; (2) Implementasi strategi dijalankan melalui SOP yang mencakup pembatalan jemaah reguler, penetapan jemaah cadangan, pemeriksaan kesehatan istithoah, pelunasan Bipih, bimbingan manasik, penyelesaian dokumen, hingga pemberangkatan ke embarkasi, dengan dukungan koordinasi lintas instansi bersama Dinas Kesehatan, KBIH, dan pihak embarkasi serta pemanfaatan WhatsApp grup sebagai sarana komunikasi cepat; (3) Evaluasi strategi menunjukkan keberhasilan pemenuhan seluruh kuota haji Kota Cimahi tahun 2025 dengan tingkat kepuasan jemaah yang tinggi, namun proses evaluasi masih bersifat informal dan belum didukung laporan evaluasi tertulis maupun instrumen penilaian kepuasan yang terstruktur.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kementerian Agama Kota Cimahi telah menjalankan siklus manajemen strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan secara fungsional, meskipun terdapat ruang perbaikan pada aspek dokumentasi evaluasi dan penguatan kapasitas SDM. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan instrumen evaluasi formal, pembaruan data kontak jemaah secara berkala, serta peningkatan sosialisasi alur pemberangkatan kepada jemaah cadangan.

Kata Kunci: strategi pemberangkatan, jemaah haji cadangan, manajemen strategi, Fred R. David, Kementerian Agama Kota Cimahi, zero waste quota, SISKOHAT