

ABSTRAK

Muhammad Alifuddin Ihsan: Implementasi Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Pembinaan Jemaah Haji di KBIHU Al-Hidayah Jatiasih Kota Bekasi.

Ibadah haji merupakan puncak perjalanan spiritual umat Islam yang memerlukan kesiapan holistik, mencakup aspek fikih, fisik, mental, hingga administrasi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Hidayah Jatikramat, Kota Bekasi, memegang peranan vital dalam menyelenggarakan pembinaan bagi jemaah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan dan menganalisis bentuk pelibatan jemaah dalam setiap tahapan proses bimbingan di KBIHU Al-Hidayah; (2) Mengidentifikasi serta membedah standar dan strategi pelayanan yang diterapkan pengelola; serta (3) Mengevaluasi relevansi dan peran nyata standar serta strategi pelayanan tersebut dalam meningkatkan kualitas, kesiapan, dan pemahaman jemaah haji.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan berbasis pada paradigma konstruktif. Kerangka pemikiran dibangun melalui integrasi teori *Service-Dominant Logic* (SDL) oleh Vargo & Lusch untuk memotret proses *co-creation of value*, serta konsep *Deliberate* dan *Emergent Strategy* dari Mintzberg & Waters untuk menganalisis dinamika perencanaan formal dan adaptasi lapangan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen, pembimbing ibadah, dan alumni jemaah haji, serta diperkuat oleh observasi partisipatif dan studi dokumentasi. Teknik analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Pelibatan jemaah (*co-creation of value*) berjalan secara komunikatif dan interaktif pada seluruh alur bimbingan (tahap persiapan, manasik teori, simulasi/praktik, konsultasi privat, hingga evaluasi layanan). Pendekatan humanis dan dialogis pembimbing terbukti mentransformasi jemaah dari konsumen pasif menjadi subjek mandiri yang mampu membantu jemaah lain (lansia). (2) KBIHU Al-Hidayah menerapkan *deliberate strategy* melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) baku meliputi kualifikasi pembimbing bersertifikat dan berpendidikan S1, kurikulum materi yang terstruktur, jadwal bimbingan berkesinambungan (H-5/H-4 bulan, 16–17 kali pertemuan), serta fasilitas pendukung yang memadai. Di samping itu, *emergent strategy* diterapkan secara fleksibel melalui strategi komunikasi digital dan *door-to-door*, konsultasi privat, pemberdayaan jemaah muda sebagai Ketua Rombongan/Regu (*Karom/Karu*), serta adaptasi jadwal ibadah (*rescheduling*) dan pemisahan rombongan berdasarkan kondisi fisik (sikon) jemaah di Arab Saudi. (3) Evaluasi strategi pelayanan membuktikan relevansi yang sangat tinggi dalam meningkatkan kualitas jemaah secara menyeluruh, yang dicirikan oleh penguatan pemahaman manasik (ranah kognitif), ketangguhan mental spiritual dan kesabaran menghadapi ujian fasilitas (ranah afektif), serta kemandirian praktik ibadah di Tanah Suci (ranah psikomotorik).

Kata Kunci: Implementasi, Strategi Pelayanan, Kualitas Pembinaan, KBIHU Al-Hidayah, *Service-Dominant Logic*, *Deliberate & Emergent Strategy*.