

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sukses dan sempurna dalam meraih kemabruran ibadah haji tidak hanya berfokus pada aspek syariat saja, tapi ada proses yang harus dipelajari dan dipahami. Untuk bisa mencapai kesuksesan tersebut, diperlukan lembaga kelompok bimbingan ibadah haji, yang mana lembaga ini disebut KBIHU. Lembaga KBIHU sendiri adalah lembaga swasta yang bekerjasama dengan pemerintah yg membantu proses bimbingan, edukasi serta pendampingan dalam proses ibadah haji baik ketika masih di dalam negeri, maupun ketika sudah di Arab Saudi, yang mana ini bertujuan untuk mencapai kesuksesan dan kesempurnaan ibadah.

Keberadaan KBIHU memiliki peran yang sangat penting bagi pemerintah dalam hal ini Kementerian Haji dan Umrah sebagai penyelenggara maupun bagi jemaah sebagai peserta. Pemerintah terbantu dengan adanya KBIHU dalam proses bimbingan calon jemaah haji, dan calon jemaah haji terbantu untuk mereka yang membutuhkan bimbingan dan pendampingan insentif. Selain itu KBIHU dianggap penting karena KBIHU memberikan pendampingan dan bimbingan yang komprehensif baik dari sisi administrasi, materi ibadah, dan dalam kesiapan mental serta fisik. Hal ini sejalan dengan dengan kaidah ushul fiqih:

ما لا يتم الواجب إلا به فهو واجب

"Suatu kewajiban tidak menjadi sempurna (atau tidak bisa terlaksana) kecuali dengan adanya sesuatu, maka sesuatu itu hukumnya juga wajib." (Abduh Tuasikal, 2015)

Maksudnya, Ibadah haji Adalah wajib, selagi mampu. Selain mampu juga harus sempurna. Untuk bisa mencapai hal tersebut harus dengan manasik dan hal tersebut ada di KBIHU, maka KBIHU Adalah sebuah kewajiban untuk bisa mencapai kesempurnaan.

Demikian halnya dengan KBIHU Al-Hidayah. KBIHU Al-Hidayah merupakan lembaga bimbingan haji dan umrah yang telah lama beroperasi di wilayah Jatikramat, Kota Bekasi, dengan tanggung jawab besar dalam menyiapkan jemaah secara lahir dan batin. Untuk mencapai kesempurnaan tersebut maka dibutuhkan fasilitas sebagai alat penunjang bimbingan dan diperlukan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kualitas Jemaah haji untuk mencapai kesempurnaan ibadah.

Persoalan ini menuntut peninjauan kembali terhadap bagaimana KBIHU Al-Hidayah melibatkan jemaah dalam proses bimbingan tersebut. Berdasarkan teori Service-Dominant Logic (SDL) yang dikembangkan oleh Vargo & Lusch, sebuah layanan dalam hal ini pembinaan haji seharusnya tidak dianggap sebagai produk jadi yang diberikan secara pasif. Sebaliknya, kualitas jemaah akan meningkat secara optimal jika nilai-nilai ibadah diciptakan bersama (*co-created*) melalui interaksi, dialog, dan keterlibatan aktif antara jemaah dan pembimbing. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi sejauh mana

proses keterlibatan ini telah berjalan di KBIHU Al-Hidayah untuk menghasilkan pengalaman spiritual yang transformatif bagi jemaah.

Selanjutnya, efektivitas bimbingan ini sangat bergantung pada standar dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh lembaga. Mengacu pada kerangka berpikir Mintzberg, terdapat perbedaan antara *Deliberate strategy* (strategi yang direncanakan secara formal) dan *Emergent Strategy* (strategi yang muncul secara spontan di lapangan). Di KBIHU Al-Hidayah, strategi tertulis sering kali mengalami modifikasi akibat kendala sumber daya atau respons terhadap situasi tak terduga. Memahami dinamika antara standar formal dengan praktik nyata di lapangan menjadi krusial untuk membedah bagaimana strategi tersebut bekerja dalam upaya meningkatkan kualitas dan pemahaman manasik jemaah secara konsisten.

Penelitian mengenai strategi pelayanan ini menjadi semakin mendesak untuk mengetahui apakah standar dan strategi yang digunakan KBIHU Al-Hidayah cukup relevan dalam meningkatkan kualitas jemaah. Meskipun studi terdahulu seperti Rahman telah membahas aspek emosional dan komunikasi, masih terdapat celah penelitian mengenai kaitan langsung antara proses implementasi strategi organisasi dengan output kualitas jemaah secara utuh (Rahman, 2019). Penelitian ini berusaha mengisi celah tersebut dengan mengevaluasi dampak nyata dari pola bimbingan yang dijalankan terhadap kemandirian dan kesiapan jemaah saat menghadapi situasi kompleks di Tanah Suci.

Urgensi penelitian ini juga diperkuat oleh perubahan karakteristik sosial jemaah era saat ini yang didominasi oleh generasi muda dan terpelajar yang cenderung lebih kritis. Mereka tidak lagi puas dengan layanan yang bersifat seragam dan impersonal, melainkan mengharapkan bimbingan yang interaktif, relevan dengan kehidupan modern, dan mampu menjawab tantangan spiritualitas kontemporer. Di saat yang sama, tuntutan transformasi digital dan inovasi teknologi seperti yang ditekankan Hartono menjadi kebutuhan mendesak agar KBIHU tetap relevan, namun tanpa menghilangkan kedekatan dan teladan yang menjadi esensi dari pembinaan haji itu sendiri.

Dalam konteks industri, KBIHU Al-Hidayah kini berada di tengah persaingan jasa haji dan umrah yang sangat ketat, di mana muncul kecenderungan pergeseran orientasi dari pembinaan spiritual ke arah transaksi komersial dan teknis. Lembaga menghadapi dilema besar untuk menyeimbangkan tuntutan operasional bisnis, seperti efisiensi biaya dan target pemasaran, dengan amanah untuk memberikan bimbingan keagamaan yang mendalam. Tanpa strategi pelayanan yang tepat dan berorientasi pada nilai, KBIHU berisiko kehilangan peran utamanya sebagai pengawal kualitas spiritual jemaah demi mengejar target administratif semata.

Secara universal, haji merupakan salah satu rukun Islam yang ke lima yang telah di bebaskan kepada semua umat Islam yang telah mampu baik secara fisik maupun non fisik yang dilaksanakan sekali dalam seumur hidup (Syaoki, 2023). Ibadah haji menempati kedudukan yang sangat istimewa dalam kehidupan religius umat Islam di seluruh penjuru dunia, yakni sebagai puncak

dari seluruh rangkaian ibadah. Posisinya sebagai rukun Islam kelima bukan sekadar urutan teknis, melainkan mengandung makna dan dimensi yang luas. Kesiapan seorang muslim untuk menunaikan ibadah ke Baitullah tidak cukup hanya bertumpu pada kecukupan materi, bekal perjalanan, maupun aspek keselamatan semata. Lebih dari itu, ibadah haji sejatinya mencerminkan tingkat kematangan spiritual dan intelektual seseorang dalam menghayati Islam sebagai ajaran yang menyeluruh dan sempurna (Yanis, 2024). Ibadah haji tetaplah menjadi puncak perjalanan spiritual yang membutuhkan kesiapan fisik, finansial, pemahaman agama, hingga ketangguhan mental yang luar biasa. KBIHU di Indonesia memegang posisi vital sebagai mitra masyarakat dalam memastikan setiap jemaah mampu melaksanakan rukun Islam kelima ini dengan sempurna. Dengan membedah dinamika pelayanan di KBIHU Al-Hidayah melalui lensa SDL dan strategi organisasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji yang lebih personal, berkualitas, dan berkelanjutan di tengah tantangan zaman yang terus berkembang.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana KBIHU Al-Hidayah melibatkan jemaah pada proses bimbingan dalam meningkatkan kualitas jemaah
2. Bagaimana standar dan strategi layanan di KBIHU Al-Hidayah dalam meningkatkan kualitas jemaah

3. Bagaimana evaluasi strategi pelayanan yg digunakan KBIHU Al-Hidayah cukup relevan dalam meningkatkan kualitas jemaah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan daripada pembuatan penelitian berdasarkan fokus penelitian diatas, diharapkan penelitian ini dapat sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk pelibatan jemaah dalam setiap tahapan proses bimbingan di KBIHU Al-Hidayah guna mendorong peningkatan kualitas diri mereka secara mandiri.
2. Untuk mengidentifikasi dan membedah standar serta strategi pelayanan yang diterapkan oleh pengelola KBIHU Al-Hidayah dalam memberikan pembinaan yang optimal bagi jemaah haji.
3. Untuk memahami dan mengevaluasi sejauh mana standar serta strategi pelayanan tersebut berperan nyata dalam meningkatkan kualitas, kesiapan, serta pemahaman jemaah haji

Dengan tujuan-tujuan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat banyak dan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan program bimbingan manasik haji di Indonesia, khususnya di KBIHU Al-Hidayah serta meningkatkan pemahaman dan kesiapan jemaah dalam melaksanakan ibadah haji dengan penuh kekhusyukan dan sesuai dengan tuntunan agama.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis :
 - a. Penelitian ini mengatasi kekosongan dalam literatur yang belum mengeksplorasi secara mendalam proses implementasi strategi pelayanan sebagai fenomena sosial dinamis di dalam organisasi KBIHU.
 - b. Penelitian ini memperkaya teori *Service-Dominant Logic* (SDL) oleh Vargo & Lusch dan konsep *Deliberate vs Emergent Strategy* oleh Mintzberg & Waters dalam konteks non-profit atau layanan keagamaan. SDL membantu memahami pembinaan haji sebagai nilai yang diciptakan bersama melalui interaksi, sementara konsep strategi emergen menganalisis penyimpangan dari rencana formal akibat kendala lapangan. Integrasi kedua teori ini dapat menjadi model analisis untuk penelitian serupa di bidang manajemen jasa spiritual, pendidikan keagamaan, atau organisasi sosial, sehingga memperluas pemahaman teoritis tentang proses sosial dalam pembentukan pengalaman layanan.
 - c. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang dinamika organisasi dalam sektor keagamaan, terutama bagaimana tekanan eksternal (seperti persaingan bisnis dan transformasi digital) memengaruhi implementasi strategi. Ini relevan untuk studi komparatif tentang lembaga bimbingan ibadah di Indonesia atau negara Muslim lainnya, serta memberikan wawasan akademik tentang tantangan menyeimbangkan aspek komersial dengan spiritual dalam organisasi

non-profit. Secara lebih luas, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan kurikulum akademik di bidang studi agama, manajemen strategis, atau sosiologi keagamaan, dengan fokus pada inovasi pelayanan yang responsif terhadap perubahan sosial dan teknologi.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan wawasan mendalam tentang strategi pelayanan efektif yang saat ini diterapkan KBIHU Al-Hidayah untuk meningkatkan kualitas jemaatnya. Informasi ini penting dalam mengidentifikasi praktik terbaik dan memberikan saran untuk strategi yang lebih adaptif dan inovatif ke depannya.
- b. Memperkaya literatur dan kajian tentang bimbingan ibadah haji dan pendidikan agama Islam. Temuan-temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, serta memberikan inspirasi bagi penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan bimbingan manasik haji. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan agama dan manajemen ibadah haji, serta memberikan wawasan baru yang bermanfaat bagi masyarakat ilmiah.

E. Kajian Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada beberapa hasil studi terdahulu yang relevan guna memperkuat landasan teori serta menjamin bahwa karya ilmiah ini memiliki sisi orisinalitas yang dapat dipertanggungjawabkan. Peninjauan

literatur ini sangat penting untuk memahami bagaimana para peneliti sebelumnya memotret dinamika strategi pelayanan di berbagai lembaga KBIHU, sekaligus membantu peneliti dalam menemukan celah atau bagian yang belum dibahas secara mendalam.

Pertama, Penelitian Sahroni, Muhamad, Pebriani, Putri dan Fauji dengan judul Bimbingan manasik dalam meningkatkan mutu ibadah haji dan umrah pada jemaah KBIHU Qubbatul muttaqin Sukabumi pada tahun 2022. Penelitian ini sama-sama membahas di latar belakang objek yang sama dan tema inti yang berfokus pada pelayanan jemaah dan hasil yang sama pada kualitas jemaah. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus tujuannya. Di penelitian tersebut fokus pada proses bimbingan manasik itu sendiri dan hasilnya terhadap mutu ibadah. sedangkan di penelitian ini fokus pada pelaksanaan strategi dan pengaruh (efek) dari strategi tersebut (Sahroni et al., 2022).

Kedua, Penelitian Yuhadi, Asnaini dan Fryanti dengan judul Strategi pelayan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji (studi kasus di kelompok bimbingan ibadah haji Makrifatul ilmi Bengkulu selatan) pada tahun 2022. Penelitian ini sama-sama membahas di latar belakang objek yang sama dan tema inti yang berfokus pada pelayanan jemaah dan hasil yang sama pada kualitas jemaah. Penelitian ini fokus pada satu strategi khusus, yaitu pelayan prima, untuk meningkatkan kualitas bimbingan. Sedangkan Penulis membahas strategi pelayanan secara umum dan ingin tahu bagaimana cara

menerapkannya serta seberapa besar pengaruhnya terhadap pembinaan jemaah (Yuhadi et al., 2022).

Ketiga, Penelitian Khaliz dengan judul Strategi pelayanan prima KBIHU dalam meningkatkan kepuasan jemaah Haji dan Umrah: Studi deskriptif di KBIHU Riyadul Jannah Kec. Singaparna, Kab. Tasikmalaya pada tahun 2023. Penelitian ini sama menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode Studi Kasus. Penelitian ini lebih menekankan pada Kepuasan dan Kemandirian jemaah, sedangkan penulis lebih luas yaitu pada Kualitas Pembinaan (mencakup pemahaman, praktik, dan mental) (Khaliz, 2023).

Keempat, Penelitian Tiara dengan judul Strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji: Studi deskriptif kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah Babussalam Ciburial Cimenyan Bandung pada tahun 2024. Penelitian ini memiliki tujuan yang sama untuk melihat bagaimana jemaah dipersiapkan sebelum berangkat ke Tanah Suci. Penelitian penulis membahas Manajemen secara umum (perencanaan, pengorganisasian, dll), sedangkan skripsi ini lebih spesifik pada Implementasi Strategi Pelayanan (Tiara, 2024)

Kelima, Penelitian Rijkiyah dengan judul Standar Pelayanan Minimum (Spm) Dalam Penyelenggaraan Haji Reguler Di Kementerian Agama Kota Samarinda Tahun 2018 pada tahun 2020. Penelitian ini sama mencari tahu bagaimana pelayanan memengaruhi hasil bimbingan jemaah. Penelitian ini menggunakan kacamata Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Rijkiyah, 2020).

Penelitian ini pada dasarnya ingin memberitahukan bagaimana KBIHU Al-Hidayah di Bekasi mengelola pelayanannya agar para jemaah haji benar-

benar siap dan mandiri saat beribadah. Meski topik bimbingan haji sudah sering dibahas oleh peneliti lain, studi ini memiliki sisi unik karena fokus pada strategi pelayanan menyeluruh di tengah aturan haji terbaru.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Teori *Service-Dominant Logic* (SDL)

Teori *Service-Dominant Logic* (SDL) dikemukakan oleh Vargo dan Lusch sebagai kritik terhadap paradigma *Goods-Dominant Logic* (GDL) yang memandang nilai sebagai sesuatu yang melekat pada produk dan diciptakan secara sepihak oleh produsen. SDL menegaskan bahwa layanan (*service*), bukan produk, merupakan dasar utama dalam pertukaran nilai, dan bahwa nilai diciptakan melalui proses interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan (Vargo & Lusch, 2004).

Dalam perspektif SDL, nilai tidak dapat ditentukan sebelumnya, melainkan diciptakan bersama (*co-created*) dan bersifat kontekstual sesuai dengan pengalaman pengguna layanan. Vargo dan Lusch menekankan bahwa sumber daya utama dalam penciptaan nilai adalah sumber daya operant, seperti pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan relasi sosial, bukan sekadar fasilitas fisik atau produk (Vargo & Lusch, 2016).

Penerapan SDL dalam konteks KBIHU berarti memandang bimbingan haji sebagai proses pembinaan spiritual yang dibangun melalui interaksi intensif antara pembimbing dan jemaah. Kualitas

pembinaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan materi manasik, tetapi juga oleh kualitas dialog, empati pembimbing, serta keterlibatan aktif jemaah dalam proses pembelajaran (Taufikurrahman et al., 2023) Dengan demikian, SDL memberikan kerangka analitis yang kuat untuk memahami pembinaan haji sebagai proses sosial yang dinamis dan relasional.

b. Konsep *Deliberate strategy* dan *Emergent Strategy*

Mintzberg dan Waters membedakan strategi organisasi menjadi dua bentuk utama, yaitu *deliberate strategy* dan *Emergent Strategy*. *Deliberate strategy* merupakan strategi yang direncanakan secara sadar, tertulis, dan dikendalikan oleh manajemen organisasi (Mintzberg & Waters, 1985). Strategi ini biasanya tercermin dalam dokumen perencanaan, kebijakan resmi, dan standar operasional yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebaliknya, *Emergent Strategy* adalah strategi yang muncul secara bertahap dari praktik organisasi sebagai respons terhadap dinamika dan kondisi lapangan yang tidak sepenuhnya dapat diprediksi (Mintzberg & Waters, 1985). Strategi ini lahir dari proses adaptasi, pembelajaran organisasi, serta improvisasi para pelaksana di tingkat operasional.

Dalam konteks KBIHU, strategi pelayanan yang bersifat *deliberate* dapat berupa kurikulum manasik, jadwal bimbingan, serta standar pelayanan jemaah. Namun, dalam praktiknya, pembimbing

sering kali menyesuaikan metode dan pendekatan dengan kondisi psikologis jemaah, keterbatasan waktu, serta perubahan kebijakan penyelenggaraan haji. Penyesuaian tersebut membentuk strategi emergen yang justru berperan penting dalam menjaga efektivitas pelayanan (Hakim & Abstrak, 2017).

c. Kualitas Pembinaan Jemaah Haji

Kualitas pembinaan jemaah haji merupakan indikator keberhasilan pelayanan KBIHU dalam mempersiapkan jemaah secara menyeluruh. Kualitas ini tidak hanya diukur dari tingkat pemahaman teknis manasik, tetapi juga dari kesiapan mental, spiritual, dan kemandirian jemaah selama menjalankan ibadah di Tanah Suci (Noor, 2018). Untuk mencapai standar kualitas ini secara berkelanjutan, KBIHU memerlukan instrumen evaluasi strategis seperti analisis SWOT.

Menurut Taufikurrahman, pembinaan haji yang berkualitas harus mampu membentuk jemaah yang mandiri, sabar, dan mampu mengelola tantangan fisik maupun emosional (Taufikurrahman et al., 2023). Dalam konteks ini, analisis SWOT berperan sebagai alat bantu untuk memetakan Kekuatan (*Strengths*) internal KBIHU serta mengidentifikasi Kelemahan (*Weaknesses*) dalam metode penyampaian materi. Rahman menekankan bahwa komunikasi dua arah antara pembimbing dan jemaah adalah faktor kunci; pemanfaatan SWOT memungkinkan KBIHU melihat Peluang (*Opportunities*) dalam penggunaan teknologi komunikasi modern, sekaligus mengantisipasi

Hambatan (*Threats*) eksternal seperti perubahan regulasi atau kondisi di lapangan yang dinamis (Rahman, 2019).

Dalam penelitian ini, kualitas pembinaan jemaah dipahami sebagai hasil integratif dari tiga ranah utama, yaitu kognitif (pemahaman manasik), afektif (penguatan mental dan spiritual), serta psikomotorik (kemampuan praktik ibadah). Dengan menerapkan kerangka kerja SWOT, KBIHU dapat menyusun strategi yang lebih presisi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan jemaah, yang merupakan indikator penting dari kualitas pembinaan yang unggul (Lisa Anggraini et al., 2023)

Berdasarkan uraian teoritis di atas, bahwa kualitas pembinaan jemaah haji merupakan hasil dari interaksi antara strategi pelayanan, proses implementasi, dan faktor internal serta eksternal organisasi. Teori *Service-Dominant Logic* menjelaskan pembinaan sebagai proses penciptaan nilai bersama, sementara konsep *deliberate* dan *Emergent Strategy* menerangkan dinamika antara perencanaan dan praktik di lapangan. Analisis SWOT melengkapi kerangka ini dengan pemetaan kondisi strategis KBIHU.

Landasan teoretis ini menjadi pijakan utama dalam menganalisis implementasi strategi pelayanan KBIHU Al-Hidayah sebagai proses sosial yang adaptif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pembinaan jemaah haji secara berkelanjutan.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibangun untuk menjelaskan hubungan logis antara strategi pelayanan KBIHU Al-Hidayah, proses implementasi strategi, dan kualitas pembinaan jemaah haji sebagai hasil akhir yang dirasakan. Kerangka ini berpijak pada asumsi bahwa kualitas pembinaan tidak terbentuk secara otomatis dari perencanaan strategis semata, melainkan merupakan hasil dari proses sosial yang dinamis, melibatkan interaksi, komunikasi, serta adaptasi antara pengelola, pembimbing, dan jemaah.

Dalam perspektif *Service-Dominant Logic* (SDL), pelayanan bimbingan haji dipahami sebagai proses *co-creation of value*, yang menilai bahwa nilai pembinaan tercipta melalui interaksi aktif antara penyedia layanan (KBIHU) dan penerima layanan (jemaah). Oleh karena itu, kualitas pembinaan jemaah tidak hanya ditentukan oleh materi manasik atau fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas hubungan, dialog dua arah, dan pengalaman pembelajaran yang dialami jemaah selama proses bimbingan.

Sementara itu, melalui konsep *Deliberate* dan *Emergent Strategy* yang dikembangkan oleh Mintzberg dan Waters, dijelaskan bahwa strategi pelayanan yang dirancang secara formal yang mana dalam konteks ini adalah KBIHU (*deliberate strategy*), seperti kurikulum manasik, metode pembelajaran, dan standar pelayanan, tidak selalu berjalan mulus sesuai rencana (Mintzberg & Waters, 1985). Dalam praktiknya, rencana formal tersebut sering mengalami penyesuaian, modifikasi, atau bahkan

penyimpangan (*Emergent Strategy*) akibat keterbatasan sumber daya, karakteristik jemaah, kompetensi pembimbing, serta tekanan lingkungan berupa persaingan antar-KBIHU dan tuntutan digitalisasi.

Berdasarkan landasan teoritis tersebut, kerangka konseptual penelitian ini terdiri atas empat komponen utama yang saling berhubungan:

a. Strategi Pelayanan KBIHU Al-Hidayah

Strategi pelayanan dipahami sebagai rencana dan kebijakan yang dirancang oleh KBIHU untuk memberikan bimbingan kepada jemaah haji. Strategi ini meliputi:

- 1) Perencanaan program bimbingan manasik
- 2) Metode pembelajaran (ceramah, simulasi, diskusi, pendampingan)
- 3) Pemanfaatan teknologi dan media pembelajaran
- 4) Standar kompetensi pembimbing
- 5) Pola komunikasi dan pelayanan terhadap jemaah

Strategi ini pada tahap awal bersifat deliberate, yaitu dirancang secara sadar dan terstruktur oleh manajemen KBIHU.

b. Proses Implementasi Strategi

Proses implementasi merupakan tahap krusial yang menjembatani antara perencanaan dan hasil. Pada tahap ini, strategi pelayanan mengalami interaksi langsung dengan realitas lapangan. Implementasi strategi dipengaruhi oleh:

- 1) Interpretasi pembimbing terhadap kebijakan KBIHU
- 2) Intensitas dan kualitas interaksi pembimbing-jemaah

- 3) Kesiapan sumber daya manusia dan fasilitas
- 4) Respons terhadap kebutuhan dan karakteristik jemaah

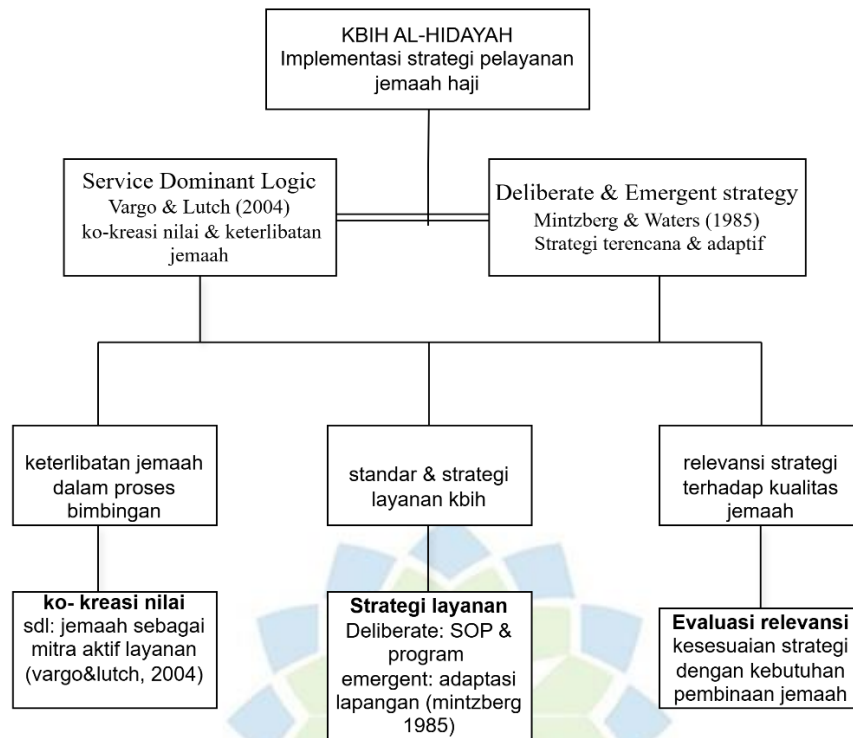
Dalam konteks ini, strategi yang diterapkan dapat berkembang menjadi *Emergent Strategy*, yaitu strategi yang terbentuk secara adaptif berdasarkan pengalaman dan situasi nyata di lapangan.

c. Kualitas Pembinaan Jemaah Haji

Kualitas pembinaan jemaah dipahami sebagai hasil akhir dari proses implementasi strategi pelayanan, yang tercermin dalam:

- 1) Pemahaman manasik yang komprehensif
- 2) Kesiapan mental dan spiritual jemaah
- 3) Kemandirian dalam pelaksanaan ibadah haji
- 4) Kepuasan dan kepercayaan jemaah terhadap KBIHU

Dalam perspektif SDL, kualitas ini merupakan hasil dari nilai yang diciptakan bersama, bukan semata-mata output program yang bersifat teknis.



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Secara keseluruhan, kerangka konseptual ini menggambarkan alur pikir peneliti dalam melihat kaitan antara strategi pelayanan yang dijalankan oleh KBIHU Al-Hidayah dengan peningkatan kualitas jemaah haji. Melalui bagan ini, dapat dipahami bahwa kualitas jemaah tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan dibentuk melalui serangkaian program bimbingan yang didukung oleh pelayanan yang prima, komunikasi yang efektif, serta fasilitas yang memadai. Dengan menjadikan kerangka ini sebagai panduan, peneliti akan lebih mudah dalam memetakan data di lapangan, mulai dari tahap perencanaan strategi hingga melihat dampak nyatanya terhadap kesiapan mental dan pemahaman manasik jemaah.

G. Langkah - Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji & Umrah (KBIHU) Al-Hidayah, yang berlokasi di Komplek Yayasan Pendidikan Islam Al-Hidayah yang beralamat Jl. H. Gemin No 63 Rt.06 Rw.09 kelurahan Jatikramat, Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan akademik dan objektif. Pertama, KBIHU Al-Hidayah merupakan lembaga bimbingan Haji yang telah beroperasi cukup lama dan memiliki pengalaman dalam menyelenggarakan pembinaan jemaah haji. Kedua, lembaga ini menghadapi dinamika nyata berupa tuntutan profesionalisme pelayanan, persaingan antar-KBIHU, serta kebutuhan adaptasi terhadap perubahan karakter jemaah dan perkembangan teknologi. Dengan demikian, lokasi ini relevan untuk mengkaji implementasi strategi pelayanan dan dampaknya terhadap kualitas pembinaan jemaah secara mendalam.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktif yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang bersifat subjektif, dinamis, dan dibentuk melalui interaksi antarindividu. Paradigma ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan mengukur hubungan sebab-akibat secara statistik, melainkan memahami makna, proses, dan pengalaman para aktor yang terlibat dalam pelayanan bimbingan haji.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, karena penelitian berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap proses

implementasi strategi pelayanan, dinamika organisasi, serta pengalaman jemaah dalam menerima pembinaan. Pendekatan ini sejalan dengan teori *Service-Dominant Logic* yang menekankan penciptaan nilai melalui interaksi dan pengalaman, serta konsep strategi emergen yang menekankan proses adaptif dalam praktik organisasi.

3. Metode penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menelaah suatu fenomena secara komprehensif dan kontekstual dalam satu unit sosial tertentu, yaitu KBIHU Al-Hidayah. Melalui metode ini, peneliti dapat menggali secara rinci bagaimana strategi pelayanan dirancang, diimplementasikan, dan dimaknai oleh berbagai pihak, serta bagaimana strategi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pembinaan jemaah (Wati & Zakia, 2018).

4. Jenis data dan sumber data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, berupa:

- 1) Narasi, pendapat, dan pengalaman informan terkait pelayanan dan pembinaan haji
- 2) Deskripsi proses bimbingan manasik
- 3) Dokumen dan arsip kelembagaan yang relevan

b. Sumber data Premier

Sumber data primer diperoleh langsung dari informan penelitian, yaitu:

- 1) Pengelola atau pengurus inti KBIHU Al-Hidayah
- 2) Pembimbing atau ustaz yang terlibat dalam bimbingan manasik
- 3) Jemaah haji atau calon jemaah yang mengikuti program pembinaan

c. Sumber data Skunder

Sumber data sekunder meliputi:

- 1) Dokumen resmi KBIHU (kurikulum manasik, jadwal kegiatan, laporan internal)
- 2) Buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan
- 3) Regulasi pemerintah terkait penyelenggaraan ibadah haji dan KBIHU

5. Informan atau Unit Analisis

Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan kemampuan memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini meliputi:

Tabel 1. 1 Pemilihan Informan

No	Informan	Dasar Pemilihan
1	Manajemen KBIHU Al-Hidayah	Sebagai perumus dan pengambil kebijakan strategi pelayanan
2	Pembimbing Ibadah	Sebagai pelaksana strategi pelayanan di lapangan
3	Jemaah	sebagai penerima layanan dan pihak yang merasakan kualitas pembinaan

Sumber: diolah peneliti, 2026

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Wawancara mendalam, untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi informan terkait strategi pelayanan dan kualitas pembinaan
- b. Observasi partisipatif, dengan mengamati langsung proses bimbingan manasik dan interaksi antara pembimbing dan jemaah
- c. Studi dokumentasi, untuk melengkapi data melalui arsip, catatan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya

Kombinasi teknik ini digunakan untuk memperkuat validitas data melalui triangulasi sumber dan metode.

7. Teknik Analisis Data

Menurut Miles, et al., analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan meliputi (Miles et al., 2018):

- a. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data sesuai fokus penelitian
- b. Penyajian data, dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks analisis (termasuk analisis SWOT)
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan menafsirkan makna data berdasarkan kerangka teori Service-Dominant Logic dan strategi deliberat-emergent

Analisis ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai bagaimana strategi pelayanan diimplementasikan dan bagaimana proses tersebut membentuk kualitas pembinaan jemaah haji.

1. Batas Operasional Estimasi Informan

Informan awal ditentukan berdasarkan asas kesesuaian (*appropriateness*) dan kecukupan (*adequacy*), dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Aksesibilitas Informasi: Individu yang memiliki pengalaman langsung atau pengetahuan mendalam terkait objek penelitian (pengurus KBIHU, pembimbing haji, atau jemaah yang telah mengikuti pembinaan).
- b. Kapasitas Komunikasi: Informan yang mampu mengekspresikan pendapat secara jelas dan kooperatif dalam sesi wawancara.
- c. Representasi Administratif: Memiliki legalitas atau posisi formal yang relevan (minimal telah menjabat sebagai pembimbing selama 2 tahun).
- d. Estimasi Jumlah dan Jabatan

informan ditentukan sebanyak 8 orang yang terdiri dari:

- 1). Ketua/Pengelola KBIHU: Untuk mendapatkan data kebijakan dan strategi organisasi sebanyak 1 orang
- 2). Pembimbing Ibadah (Muthawif): Untuk menggali data teknis pelaksanaan manasik sebanyak 2 orang
- 3). Jemaah Haji (Alumni): Untuk mendapatkan data efektivitas pembinaan dari perspektif pengguna jasa sebanyak 5 orang

2. Refleksi peneliti

Berikut versi parafrase dengan bahasa akademisi yang lebih sederhana dan mudah dipahami:

a. Kesadaran akan Netralitas Peneliti (*Positionality*)

Peneliti berusaha menempatkan diri sebagai pihak yang netral dengan menjaga jarak profesional terhadap objek yang diteliti. Asumsi pribadi peneliti dipisahkan secara sadar dari data yang diperoleh di lapangan, sehingga penilaian terhadap kualitas pembinaan jemaah tidak terwarnai oleh pandangan subjektif.

b. Kedisiplinan Metodologis (*Framework Integrity*)

Analisis SWOT digunakan sebagai alat untuk menjaga objektivitas penelitian. Dengan kerangka ini, peneliti berupaya menggambarkan kondisi KBIHU secara seimbang kelemahan dan ancaman diungkapkan secara jujur, sebagaimana kekuatan dan peluang juga dipaparkan secara proporsional tanpa melebih-lebihkan hasil temuan.

c. Validasi Melalui Triangulasi (*Cross-Checking*)

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti tidak hanya mengandalkan satu sumber informasi. Objektivitas dijaga dengan membandingkan keterangan dari pengelola KBIHU, pengalaman jemaah secara langsung, serta bukti dari dokumen yang ada. Dengan cara ini, kesimpulan penelitian didasarkan pada data yang sudah diverifikasi dari berbagai sumber, bukan hanya dari satu sudut pandang.