

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) adalah lembaga sosial Islam yang memberikan diklat (bimbingan) Manasik Haji dan Umroh kepada calon jamaah haji baik saat mereka berada di tanah air maupun saat mereka menjalankan ibadah haji di Arab Saudi. Sebelumnya, KBIHU disebut dengan KBIH. Sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah), KBIH memiliki legalitas pembimbing yang diberikan oleh undang-undang dan diperjelas melalui wadah khusus dalam struktur organisasi (Agama, 2006).

Organisasi atau lembaga ini tidak dapat mencapai tujuan mereka tanpa kerja sama dan strategi. Banyak KBIH perjalanan haji dan umrah bersaing untuk mengurus pelaksanaan haji dan umrah, membuat sulit bagi para jamaah untuk memilih lembaga mana yang terbaik. KBIH yang bergerak dibidang penyelenggaraan haji sangat berperan dalam mengurus, mengelola, melaksanakan, dan mengatur serangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya (Suhaini et al., 2017).

Pendidikan dan Pelatihan diklat (bimbingan) manasik haji adalah pelatihan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji. Untuk melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar, seseorang harus memahami dan memahami cara-cara pelaksanaannya, tujuannya, dan makna yang terkandung di dalamnya (Masqon & Sujat Zubaidi, 2017). Dengan mengikuti diklat (bimbingan) manasik haji, jemaah dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, sehingga lebih mudah bagi mereka untuk melaksanakannya. Bimbingan manasik haji dapat dilakukan oleh pemerintah maupun kelompok masyarakat, termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) (Depag, 2000). Setiap penyelenggara diklat (bimbingan) manasik haji harus selalu berusaha memberikan layanan dan pemahaman yang baik kepada jemaahnya supaya mereka mengerti dan paham ketika melakukan ibadah haji.

Dengan memberikan layanan atau jasa yang baik kepada jamaah atau memenuhi kebutuhan jamaah, jamaah akan menjadi loyal pada pengelola kelompok bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang bersangkutan. Jika layanan atau jasa yang diterima kurang dari yang diharapkan, ini menunjukkan kualitas yang tidak diantisipasi. Dalam perspektif manajemen saat ini, KBIH dilihat sebagai wadah atau organisasi untuk membantu mengelola jamaah dan meningkatkan upaya dakwah. Dengan demikian, KBIH berorientasi sosial. Kemudian, yang sering terjadi, KBIH dapat memperoleh lebih banyak jamaah dan mencapai predikat KBIH terbaik. Oleh karena itu, sebuah strategi diperlukan untuk pelayanan dan rekrutmen calon jamaah haji untuk mencapai predikat KBIH yang optimal (Lilla, 2020).

Salah satu layanan yang wajib diberikan kepada calon jamaah adalah membimbing ibadah haji. Pendidikan dan Pelatihan (Bimbingan) yang berkualitas tinggi mencakup semua kebutuhan calon jamaah dan dapat memberikan pemahaman kepada calon jamaah tentang syarat, rukun, dan wajib haji. Selain itu, dapat menangani masalah yang dihadapi oleh calon jamaah, termasuk masalah administrasi dan teknis terkait ibadah haji (Adani, 2018). Namun, dinamika yang ada masih menjadi masalah dalam perhajian di Indonesia karena kurangnya penguasaan kualitas pelayanan, yang berdampak pada kegiatan ibadah di tanah suci yang tidak maksimal. Penyelenggara ibadah haji harus mempertimbangkan hal ini untuk meningkatkan pelayanan dan pembimbingannya. Untuk membuat calon jamaah haji mandiri, tentunya diperlukan pendekatan yang efektif. Mereka yang ingin menjalankan ibadah haji tanpa bergantung pada orang lain disebut jamaah mandiri (Santya, 2022).

Dalam pelayanannya, setiap organisasi atau lembaga pasti mengalami keterlambatan dalam memberangkatkan jamaah haji karena beberapa faktor yang tidak mendukung. Apalagi jika ada masalah pelayanan yang buruk, itu akan menjadi masalah besar bagi lembaga dan mencegah calon jamaah mendaftar di KBIH. Hal ini menjadi faktor utama setiap KBIH untuk bersaing secara sehat melalui berbagai pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Ini terbukti dengan fakta bahwa pelayanan prima yang diberikan KBIH kepada jamaah menarik calon

jamaah untuk bergabung, seperti yang dilakukan KBIH Maqdis kepada jamaahnya.

Salah satu organisasi dakwah yang bertanggung jawab untuk membantu proses pelayanan ibadah haji di Indonesia adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah), KBIH membantu calon jamaah haji membimbing manasik haji mereka, baik saat mereka berada di tanah air maupun saat mereka menjalani ibadah haji di Arab Saudi (Susilawati et al., 2016).

Pentingnya kepuasan jemaah Umroh bagi KBIHU tidak hanya memberikan citra positif bagi lembaga tersebut tetapi juga menciptakan pengalaman ibadah yang bermakna bagi jemaah, yang pada gilirannya dapat memperkuat ikatan spiritual dan meningkatkan pemahaman mereka terhadap nilai-nilai keislaman (Saleh, 2008). Pentingnya kepuasan jemaah Umroh yang menggunakan layanan KBIHU dapat diukur dari beberapa. *Pertama* adalah aspek Ibadah. Fasilitas pendukung ibadah KBIHU yang baik akan menyediakan fasilitas yang mendukung pelaksanaan ibadah jemaah, termasuk akomodasi yang dekat dengan Masjidil Haram dan fasilitas yang memudahkan pelaksanaan ibadah. *Kedua*, pemandu ibadah yang profesional. KBIHU yang kompeten menyediakan pemandu ibadah yang berpengetahuan luas dan berkomitmen untuk membimbing jemaah selama perjalanan ibadah Umroh. *Ketiga*, Kepuasan dalam aspek kenyamanan dan keamanan. Memberikan akomodasi yang nyaman dan aman kepada jemaah merupakan aspek penting untuk memastikan kesejahteraan dan ketenangan jemaah selama perjalanan. *Keempat*, Transportasi yang aman. KBIHU yang baik akan menyediakan transportasi yang aman dan nyaman untuk perjalanan antar lokasi ibadah. *Kelima*, tidak kalah penting adalah aspek administratif. Proses administratif, seperti pengurusan visa, tiket pesawat, dan izin perjalanan, harus diurus dengan baik oleh KBIHU agar jemaah tidak mengalami kendala saat melakukan perjalanan. Jamaah selalu ingin yang serba mudah. *Keenam*, aspek edukasi. KBIHU yang baik perlu memberikan penyuluhan dan edukasi kepada jemaah terkait tata cara pelaksanaan ibadah Umroh, sehingga jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan benar dan khusyuk.

Selain aspek-aspek teknis di atas, terdapat juga aspek lain yang menjadi bagian kepuasan jemaah di antaranya adalah yang berhubungan dengan aspek sosial dan lingkungan. KBIHU perlu memiliki jejaring sosial yang baik dapat membantu membangun komunitas jemaah yang solid, saling mendukung, dan bertanggung jawab satu sama lain. Selain itu, tidak kalah penting adalah pelayanan pasca perjalanan selesai yaitu *follow-up* dan evaluasi. Memberikan pelayanan pasca perjalanan, seperti tindak lanjut, evaluasi, dan umpan balik dari jemaah, membantu KBIHU untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah memiliki karyawan atau staf yang profesional, memiliki sarana dan prasarana yang baik, memiliki semua produk yang sesuai diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Kasmir, 2005).

Strategi sering kali berfungsi sebagai referensi utama bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dengan menetapkan strategi, langkah-langkah yang akan diambil perusahaan untuk mencapai tujuan itu akan diatur. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dalam persaingan. Ada beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam hal kualitas pelayanan, termasuk pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan atau jemaah (Nurhasanah et al., 2018). Pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan atau jemaah sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau jemaah. Jika pelanggan atau jemaah merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka itu akan berdampak pada kualitas perusahaan (Ayunda Pratiwi, 2022).

UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah memberikan landasan hukum untuk mengatur layanan haji dan umrah di Indonesia, termasuk tugas KBIHU. Kebijakan ini menekankan pentingnya pelayanan berbasis standar nasional, yang mencakup aspek administrasi, edukasi,

dan fasilitasi jamaah. Pasal-pasal dalam undang-undang tersebut mewajibkan KBIHU untuk:

1. Menyediakan pendidikan dan latihan serta layanan bimbingan manasik yang terstruktur dan berstandar.
2. Menjamin keadilan akses layanan kepada jamaah, terutama untuk kelompok rentan seperti lansia dan difabel.
3. Melaksanakan evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan.

Namun, implementasi kebijakan ini sering menemui tantangan di lapangan. Berdasarkan laporan dari Kementerian Agama (2022), hanya 60% KBIHU yang berhasil memenuhi standar pelayanan minimum, sementara sisanya masih berjuang dengan berbagai kendala, seperti kurangnya fasilitas, keterbatasan pelatihan bagi pembimbing, dan minimnya pemanfaatan teknologi dalam diklat (bimbingan) manasik.

Meskipun kebijakan telah dirumuskan dengan baik, implementasinya sering kali tidak sepenuhnya tercapai. Berikut adalah beberapa kesenjangan yang dapat diidentifikasi: (1) **Keterbatasan Sumber Daya** Studi oleh Syamsudin (2021) menunjukkan bahwa banyak KBIHU, terutama di daerah, masih kekurangan sumber daya manusia yang kompeten dan fasilitas pendukung. Misalnya, hanya 30% KBIHU di wilayah Bogor yang memiliki akses ke ruang pelatihan manasik dengan fasilitas lengkap. (2) **Kepuasan Jamaah** Berdasarkan survei kepuasan jamaah haji tahun 2023 (Kemenag), tingkat kepuasan terhadap layanan KBIHU adalah 75%, tetapi aspek informasi dan edukasi hanya mendapat skor 62%. Jamaah sering mengeluhkan kurangnya akses informasi yang jelas, terutama melalui platform digital. —Kami berharap KBIHU lebih aktif memberikan informasi, terutama di media sosial, karena sering kali kami merasa bingung tentang jadwal atau materi manasik.‖ (Catatan Lapangan, 2023). (3) **Penggunaan Teknologi** Observasi awal menunjukkan bahwa kurang dari 50% KBIHU menggunakan media sosial atau platform digital untuk menjangkau jamaah mereka. Faktor-faktor seperti kurangnya keahlian digital di kalangan pengelola KBIHU menjadi penghambat utama.

Jika dilihat dari kerangka manajemen strategis, akar masalah dapat dipecah menjadi beberapa komponen utama: (1) **Perencanaan Strategis** Banyak KBIHU yang belum memiliki visi dan misi yang terdokumentasi dengan baik, sehingga strategi layanan menjadi tidak terarah. Hal ini menyebabkan kurangnya fokus dalam pengembangan layanan berbasis kebutuhan jamaah. (2) **Keterbatasan Teknologi dan Sumber Daya Manusia** Pengelolaan media sosial yang belum maksimal disebabkan oleh (a) Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan digital. (b) Kurangnya investasi dalam platform teknologi untuk memfasilitasi komunikasi dengan jamaah. (c) Ketidakjelasan strategi pemasaran digital, yang membuat KBIHU gagal menjangkau generasi muda atau jamaah yang lebih melek teknologi. (d) **Evaluasi dan Umpan Balik** Evaluasi layanan sering kali dilakukan secara informal dan tidak berbasis data, sehingga sulit untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Menurut laporan KBIHU Bogor (2023), jumlah jamaah yang dilayani terus meningkat dari tahun ke tahun. **2018:** 5.000 jamaah; **2020:** 7.000 jamaah **2023:** 10.500 jamaah. Peningkatan ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan KBIHU, tetapi juga mengindikasikan tantangan baru, seperti kapasitas layanan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan jamaah yang semakin meningkat.

Berdasarkan kendala yang disebutkan, berikut adalah prioritas masalah yang dapat diteliti lebih lanjut: (1) **Pemanfaatan Teknologi** Penggunaan teknologi dalam komunikasi dan pelatihan jamaah menjadi prioritas utama. Mengingat generasi muda dan jamaah yang aktif menggunakan media sosial, KBIHU perlu beradaptasi dengan teknologi untuk tetap relevan. (2) **Evaluasi Layanan** Penting untuk mengembangkan sistem evaluasi berbasis data agar umpan balik dari jamaah dapat digunakan secara efektif untuk meningkatkan layanan.

Ada beberapa solusi singkat untuk menunjukkan arah penelitian: (1) **Pelatihan Digital untuk Pengelola KBIHU** Memberikan pelatihan kepada pengelola tentang manajemen media sosial, pemasaran digital, dan penggunaan platform pembelajaran daring. (2) **Sistem Informasi Berbasis Aplikasi**

Mengembangkan aplikasi seluler yang memuat jadwal manasik, panduan ibadah, dan fitur umpan balik jamaah. (3) **Kerjasama dengan Pihak Ketiga** Bekerja sama dengan lembaga pendidikan teknologi untuk menyediakan solusi berbasis digital, seperti e-learning untuk manasik.

Pihak KBIHU harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada karyawan, pembimbing ibadah haji, dan fasilitas agar pelanggan dan calon jamaah dapat berterima kasih kepada KBIHU. KBIHU harus memberikan pelayanan terbaik dalam hal fasilitas, sikap, pemenuhan kebutuhan, dan kemudahan bagi para jamaah (Huzaimah, 2021). Pemberi atau penyedia layanan harus memiliki strategi untuk memenuhi tujuan pemberian layanan, yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Strategi itu sendiri adalah pendekatan secara khusus untuk melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, serta tindakan yang berkaitan dengan pelaksanaan perencanaan dan ide yang telah dibuat sebelumnya.

Sudah menjadi hal lumrah bahwa dalam setiap pelayanan publik selalu ada kekurangan dan ketidakpuasan dari pengguna layanan tersebut. Demikian halnya pada KBIHU Al Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Bogor mengalami hal yang sama. Selama beberapa tahun melayani jamaah umrah dan haji selalu mendapatkan kritikan dan keluhan dari jamaahnya. Kritik dan saran dari jamaah meliputi aspek informasi, kecukupan edukasi, dan aspek administrasi. Namun demikian, dengan beragam cara KBIHU dapat menyelesaikan persoalan dan terus selalu melakukan perbaikan. Hasil dari upaya ini berdampak positif dengan semakin banyaknya masyarakat dan mendaftar di kedua KBIHU. Kepercayaan ini menunjukkan bahwa KBIHU mampu menerapkan strategi yang tepat untuk mengatasi kekurangan dan ketidakpuasan jamaah sehingga KBIHU semakin dipercaya oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu adanya pengkajian yang mendalam mengenai strategi pengelola KBIHU dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tetap bisa memberikan pelayanan yang terbaik, dipercaya masyarakat di tengah ketatnya persaingan pelayanan KBIHU di Kota Bogor. Strategi adalah alat yang digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang (Fred,

2006). Strategi adalah bentuk terakhir dari bentuk pelayanan kepada pelanggan, misi, nilai, tujuan, dan strategi untuk mengubah visi dan nilai menjadi kenyataan pada saat tujuan pelayanan kepada pelanggan. Strategi adalah seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*), dan evaluasi (*evaluating*) keputusan strategis terkait fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan masa depan (Agustinus & Wahyuni, 1996). Pelayanan haji dan umroh selalu terkait dengan kualitas. Untuk penyedia jasa, kualitas adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan baik. Dalam memberikan pelayanan, pemberi pelayanan perlu memiliki strategi yang tepat agar layanan dapat dilakukan dengan baik.

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan informasi mengenai strategi pengelola KBIH dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi jamaah haji dan Umroh agar mampu beradaptasi dengan berbagai kendala dalam memberikan pelayanan pembinaan haji dan Umroh. Berdasarkan hal ini, maka judul penelitian ini adalah **“Manajemen Pendidikan Dan Latihan Serta Layanan Ibadah Haji Dan Umroh Untuk Mewujudkan Kepuasan Jamaah**l. Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan dana penelitian, maka penelitian ini akan dilakukan pada KBIHU Al-Ghazaly dan Sabilul Hidayah Kota Bogor dengan pendekatan metode studi kasus.

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah Penelitian

1. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian ini adalah tentang bagaimana upaya yang dilakukan oleh KBIHU agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap jamaah atau masyarakat sehingga masyarakat bisa melaksanakan ibadah haji atau Umroh dengan baik.

Untuk memahami dan menganalisis strategi manajemen layanan diklat (bimbingan) haji dan umroh di KBIHU, komponen-komponen dalam paradigma sistem berikut diuraikan secara mendetail dan dihubungkan dengan teori yang relevan:

a. *Raw Input: Faktor Masyarakat (Profil Jamaah)*

Profil jamaah sangat bervariasi berdasarkan usia, tingkat pendidikan, pengalaman ibadah, dan tingkat pemahaman tentang tata cara ibadah haji dan umroh. Variasi ini menciptakan tantangan pelayanan, terutama bagi:

- 1) Jamaah lanjut usia dan difabel yang membutuhkan perhatian khusus.
- 2) Jamaah dengan latar belakang daerah rural yang memiliki tingkat literasi informasi rendah.

Menurut teori manajemen strategis, analisis lingkungan internal dan eksternal (SWOT) merupakan langkah awal untuk mengenali kebutuhan jamaah sebagai *raw input*. Hal ini mendasari strategi pelayanan yang relevan dengan kebutuhan beragam profil jamaah.

Isu yang Muncul:

- 1) Bagaimana KBIHU merancang layanan yang inklusif dan sesuai kebutuhan beragam profil jamaah?
- 2) Bagaimana mengatasi kesenjangan literasi informasi jamaah terhadap ibadah haji dan umroh?

b. *Instrumental Input: Kebijakan Pemerintah*

Kebijakan seperti UU No. 8 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Agama mengharuskan KBIHU memberikan diklat (bimbingan) manasik yang terstruktur, edukatif, dan berstandar. Namun, implementasi kebijakan ini menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya di tingkat operasional.

Menurut teori manajemen strategis, kebijakan pemerintah berfungsi sebagai kerangka instrumental yang mengarahkan visi, misi, dan nilai-nilai organisasi. Kebijakan ini juga menjadi parameter penilaian kualitas layanan publik berdasarkan teori kepuasan pelanggan (SERVQUAL).

Isu yang Muncul:

- 1) Apakah kebijakan pemerintah telah diterapkan secara optimal di KBIHU?
- 2) Bagaimana KBIHU menyesuaikan strategi layanannya dengan tuntutan kebijakan?

c. **Process: Strategi Layanan KBIHU**

Proses layanan mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan inovasi. Setiap tahapan ini membutuhkan pendekatan strategis:

- 1) **Perencanaan:** Penyusunan program diklat (bimbingan) yang sesuai kebutuhan jamaah.
- 2) **Pelaksanaan:** Penyampaian diklat (bimbingan) manasik secara interaktif.
- 3) **Evaluasi:** Pengukuran kepuasan jamaah melalui survei atau wawancara.
- 4) **Inovasi:** Pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi mobile.

Menurut *Balanced Scorecard*, proses organisasi mencakup perspektif internal yang harus dirancang untuk mendukung kepuasan pelanggan. Adapun indikatornya adalah

- 1) Konsistensi pelaksanaan kebijakan dengan standar yang telah ditetapkan.
- 2) Dukungan regulasi terhadap inovasi layanan berbasis teknologi.

Isu yang Muncul:

- 1) Bagaimana KBIHU memastikan setiap proses pelayanan memenuhi kebutuhan jamaah?
- 2) Bagaimana peran inovasi teknologi dalam meningkatkan kualitas proses layanan?

d. **Environmental Input: Tantangan Sosial-Budaya**

Faktor sosial-budaya seperti kebiasaan, tradisi lokal, dan tingkat literasi agama masyarakat memengaruhi penerimaan dan pemahaman jamaah terhadap

bimbingan. Sebagai contoh, jamaah dari daerah rural menghadapi tantangan lebih besar dalam memahami materi ibadah dibandingkan jamaah urban.

Menurut teori *Service-Dominant Logic*, keberhasilan layanan bergantung pada kemampuan penyedia (KBIHU) untuk menciptakan nilai bersama dengan pelanggan (jamaah).

Isu yang Muncul:

- 1) Bagaimana KBIHU menghadapi tantangan sosial-budaya yang memengaruhi efektivitas pelayanan?
- 2) Bagaimana strategi komunikasi dapat meningkatkan literasi jamaah terhadap ibadah haji dan umroh?

e. Output: Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah merupakan indikator utama keberhasilan strategi layanan. Berdasarkan survei kepuasan jamaah, faktor-faktor seperti kejelasan informasi, aksesibilitas fasilitas, dan keramahan pembimbing sangat menentukan tingkat kepuasan.

Menurut teori SERVQUAL, kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima dimensi: *tangibles* (fasilitas), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian).

Isu yang Muncul:

- 1) Apakah layanan yang diberikan KBIHU memenuhi kelima dimensi SERVQUAL?
- 2) Bagaimana cara KBIHU mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan jamaah?

f. Outcome: Peningkatan Reputasi KBIHU dan Jamaah Mandiri

Reputasi KBIHU yang baik akan mendorong kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan mereka. Selain itu, jamaah yang mandiri dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh adalah indikator keberhasilan bimbingan.

Kaitannya dengan Teori: Dalam teori manajemen strategis, peningkatan reputasi adalah hasil dari keunggulan kompetitif yang dicapai melalui implementasi strategi yang efektif.

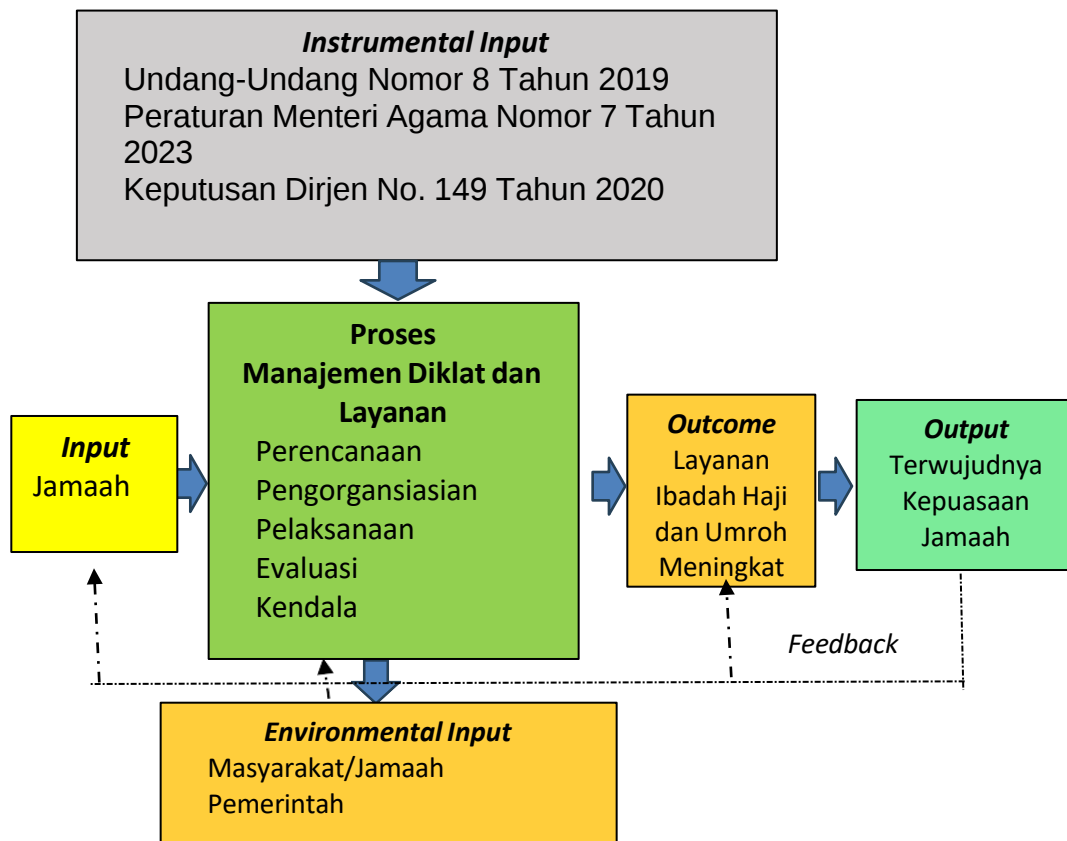
Isu yang Muncul:

- 1) Bagaimana dampak layanan KBIHU terhadap reputasi mereka di masyarakat?
- 2) Bagaimana layanan KBIHU berkontribusi pada kemandirian jamaah dalam melaksanakan ibadah?

Rumusan masalah ini menggambarkan hubungan erat antara komponen dalam paradigma sistem dan teori manajemen strategis serta teori kepuasan pelanggan. Fokus penelitian diarahkan untuk:

- 1) Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan layanan KBIHU.
- 2) Mengevaluasi proses layanan berdasarkan teori SERVQUAL dan *Balanced Scorecard*.
- 3) Memberikan solusi strategis untuk meningkatkan kepuasan jamaah dan reputasi KBIHU.

Rumusan masalah penelitian ini digambarkan melalui gambar berikut ini.



Gambar 1.1 Perumusan Masalah Penelitian

KBIHU Al Ghazali dan KBIHU Sabilul Hidayah Merupakan layanan bimbingan ibadah haji dan Umroh bagi masyarakat. Untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi mengenai pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat menggunakan pelayanan dari KBIHU. Kedua KBIHU tersebut merupakan layanan diklat (bimbingan) haji dan Umroh di kota Bogor yang dalam 2 tahun terakhir mengalami peningkatan jamaah yang mendaftar. Selama pelayanannya, KBIHU ini dianggap sudah memenuhi kelayakan pelayanan publik dan memberikan layanan yang terbaik kepada jamaahnya. Namun tentu saja, masih banyak kritik dan komplain dari para jamaah baik dalam pelayanan administrasi, informasi, edukasi dan pelayanan teknis. Dari sisi media sosial KBIHU ini kurang begitu terkenal. Terbukti dari pencarian di jejaring media sosial sulit untuk diperoleh informasi lengkap. Akan tetapi disisi lain, KBIHU ini tetap dapat memberikan layanan kepada masyarakat umum

Mengingat bahwa layanan KBIHU adalah layanan publik, maka perlu ada pengelolaan manajemen yang baik agar pelayanan KBIHU sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dalam rangka memenuhi kepuasan jamaah, sebagai pengguna layanan KBIHU perlu memiliki pendidikan dan latihan serta layanan. Manajemen diklat dan pelayanan dibagi menjadi 4 indikator utama yaitu perumusan strategi, strategi dalam pelaksanaan, strategi dalam melakukan evaluasi, serta strategi dalam mengatasi kendala dalam memberikan layanan diklat (bimbingan) ibadah haji dan Umroh.

Dalam proses manajemen pendidikan dan latihan serta peningkatan layanan ini didukung oleh beberapa faktor baik yang bersifat instrumental maupun yang bersifat environmental. Pelayanan publik perlu didukung oleh adanya manajemen dalam media sosial, pelayanan administrasi, serta panduan atau tutorial pelaksanaan ibadah haji dan Umroh. Agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses segala informasi maka perlu ada strategi khusus agar informasi tersebut dapat tersampaikan ke masyarakat secara terbuka.

Dengan adanya manajemen pendidikan dan pelatihan serta peningkatan layanan KBIHU diharapkan nantinya pelayanan bisa sesuai dengan standar pelayanan publik yang pada akhirnya mendapatkan *feedback* berupa kepuasan jamaah dalam melaksanakan ibadah yang berkualitas karena sudah dibimbing melalui layanan KBIHU.

2. Pembatasan Masalah Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka secara sistematis perlu dijabarkan pembatasan masalah mengenai manajemen diklat dan layanan KBIHU adalah sebagai berikut:

- a. Manajemen dalam perumusan strategi layanan diklat (bimbingan) haji dan Umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor dalam meningkatkan kepuasan jamaah dibatasi pada hal-hal berikut ini:
 - 1) penetapan misi KBIHU;
 - 2) penetapan tujuan KBIHU;
 - 3) penetapan strategi KBIHU;
 - 4) penetapan kebijakan KBIHU.

- b. Manajemen pendidikan pelatihan dalam pelaksanaan layanan diklat (bimbingan) haji dan umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor dalam meningkatkan kepuasan jamaah dibatasi pada hal-hal berikut ini:
 - 1) Tingkat Kepuasan Pelanggan
 - 2) Efisiensi Operasional
 - 3) Kualitas Layanan
 - 4) Keberlanjutan Keuangan
 - 5) Partisipasi dan Keterlibatan Stakeholder
 - 6) Perubahan dalam Kinerja Proses Bisnis:
 - 7) Pengukuran Kinerja Karyawan
- c. Manajemen pendidikan dan pelatihan dalam melakukan evaluasi layanan pendidikan dan latihan serta pendidikan dan latihan serta bimbingan haji dan Umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor dalam meningkatkan kepuasan jamaah dibatasi pada hal-hal berikut ini:
 - 1) Evaluasi kebijakan pelayanan
 - 2) Evaluasi sumber daya manusia
 - 3) Evaluasi sarana dan prasarana
 - 4) Evaluasi sistem informasi
 - 5) Konsultasi dan pengaduan (Dumas)
 - 6) Inovasi pelayanan
- d. Manajemen pendidikan dan pelatihan dalam mengatasi kendala-kendala dalam memberikan pelayanan pendidikan dan latihan serta bimbingan haji dan Umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor dibatasi pada hal-hal berikut ini:
 - 1) Kendala dalam sosialisasi layanan
 - 2) Kendala dalam pelayanan terhadap jamaah
 - 3) Kendala dalam menghadapi persaingan
- e. Penelitian dibatasi studi kasus pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Penelitian Umum

Adapun tujuan penelitian secara umum adalah untuk mendeskripsikan tentang strategi KBIHU dalam meningkatkan pelayanan agar memperoleh kepuasan dari jamaahnya sebagai user KBIHU. Sementara itu, secara khusus tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

b. Tujuan Khusus

Adapun tujuan penelitian secara khusus adalah sebagai berikut:

- 1) Mendeskripsikan perumusan strategi layanan pendidikan dan latihan serta bimbingan haji dan Umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor dalam meningkatkan kepuasan jamaah.
- 2) Mendeskripsikan strategi dalam pelaksanaan layanan bimbingan haji dan Umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor dalam meningkatkan kepuasan jamaah.
- 3) Mendeskripsikan strategi dalam melakukan evaluasi layanan bimbingan haji dan Umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor dalam meningkatkan kepuasan jamaah.
- 4) Mendeskripsikan kendala-kendala dalam memberikan pelayanan bimbingan haji dan Umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor.
- 5) Mendeskripsikan strategi pemberian solusi atas kendala-kendala dalam memberikan pelayanan bimbingan haji dan Umroh pada KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model atau konsep manajemen strategis pelayanan publik, khususnya pada sektor bimbingan ibadah haji dan umroh. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah dalam layanan keagamaan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah Kota Bogor: Hasil penelitian dapat menjadi panduan untuk meningkatkan kualitas layanan diklat dan bimbingan haji dan umroh melalui strategi manajemen yang lebih efektif dan efisien. Peneliti
- 2) **Bagi Peneliti dan Akademisi:** Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam mengkaji strategi pelayanan berbasis kepuasan jamaah dan memperdalam teori manajemen strategis di sektor keagamaan
- 3) **Bagi Masyarakat:** Memberikan informasi yang bermanfaat tentang pentingnya memilih diklat dan layanan bimbingan haji yang berkualitas, serta memberikan wawasan terkait proses pelayanan haji dan umroh

D. Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada rumusan dan tujuan penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perumusan dilat layanan bimbingan haji dan umroh yang diterapkan oleh KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah? Apa saja faktor internal dan eksternal yang memengaruhi perumusan strategi tersebut?
2. Bagaimana implementasi strategi layanan bimbingan haji dan umroh yang dilakukan oleh KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah dalam meningkatkan kepuasan jamaah? Dimensi apa saja dari layanan yang menjadi prioritas dalam pelaksanaan strategi?
3. Bagaimana KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah melakukan evaluasi terhadap layanan yang mereka berikan? Indikator kepuasan apa saja yang digunakan dalam evaluasi?
4. Apa saja kendala utama yang dihadapi KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah dalam memberikan diklat dan layanan bimbingan haji dan umroh? Faktor internal atau eksternal mana yang paling dominan dalam menyebabkan kendala tersebut?

5. Bagaimana solusi strategis yang dirancang oleh KBIHU Al-Ghazaly dan KBIHU Sabilul Hidayah untuk mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan kepuasan jamaah? Apa inovasi layanan yang telah diterapkan sebagai bagian dari solusi?