

Strategi Manajemen Kbihu Ka’bah Dalam Mempertahankan Integritas Pelayanan Pada Jemaah

Kurnia Sari¹, Hasril Atieq Pohan², Bela Janare Putra³

¹²Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

³Program Bimbingan Penyuluhan Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Corresponding Author: ks681923@gmail.com

Abstract

The integrity of services provided by Hajj and Umrah Guidance Groups (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah KBIHU) plays a crucial role in building pilgrims' trust and ensuring the quality of religious guidance. This study aims to analyze the management strategies implemented by KBIHU Ka'bah in maintaining service integrity for pilgrims. The research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observations, in-depth interviews with the management and pilgrims of KBIHU Ka'bah, and documentation. Data were analyzed using the interactive model of data reduction, data display, and conclusion drawing. The study adopted David's strategic management theory, encompassing strategy formulation, strategy implementation, and strategy evaluation, alongside the concept of service integrity consisting of honesty, responsibility, consistency, and transparency. The findings indicate that KBIHU Ka'bah maintains service integrity through structured strategic planning, systematic implementation of service programs, and continuous evaluation of service performance. Service integrity is reflected in transparent information delivery, responsible assistance to pilgrims, consistent service procedures, and openness in organizational management. Nevertheless, differences in pilgrims' understanding and communication challenges remain obstacles to maintaining optimal service quality. This study contributes to the development of strategic management practices in Islamic religious organizations by emphasizing the importance of integrity-based service management to enhance organizational credibility and pilgrims' satisfaction..

Keywords: *Strategic Management, Service Integrity, KBIHU, Pilgrims, Islamic Service Management*

Introduction

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan lembaga keagamaan yang memiliki peran strategis dalam membimbing masyarakat agar mampu melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Selain memberikan pembinaan manasik, KBIHU juga bertanggung jawab membangun kesiapan spiritual, mental, dan pengetahuan jemaah sebelum keberangkatan hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara bimbingan ibadah haji (Kotler, 2024).

Dalam perspektif manajemen, pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada tersedianya fasilitas atau sumber daya manusia yang kompeten, tetapi juga pada strategi manajemen yang diterapkan organisasi. Strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif melalui proses perumusan, implementasi, dan evaluasi yang berkesinambungan (David, 2019). Melalui strategi yang tepat, organisasi mampu mengoptimalkan sumber daya, mengantisipasi perubahan lingkungan, serta mempertahankan keunggulan pelayanan secara berkelanjutan (David, 2019).

Strategi manajemen menjadi semakin penting ketika dikaitkan dengan upaya mempertahankan integritas pelayanan. Integritas merupakan nilai fundamental yang mencerminkan kesesuaian antara nilai, prinsip, dan tindakan dalam menjalankan tugas organisasi. Organisasi yang memiliki integritas akan menjalankan pelayanan secara jujur, bertanggung jawab, konsisten, dan transparan sehingga mampu membangun kepercayaan para pengguna layanan (Becker, 2024). Dalam konteks organisasi keagamaan, integritas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan profesionalisme, tetapi juga menjadi implementasi nilai-nilai Islam yang menekankan amanah, kejujuran (*sidq*), dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada umat (Aziz, 2019).

KBIHU sebagai lembaga pelayanan keagamaan menghadapi tantangan yang semakin kompleks seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan haji. Jemaah tidak hanya membutuhkan informasi administrasi, tetapi juga mengharapkan pendampingan ibadah yang profesional, komunikasi yang efektif, serta pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman selama proses bimbingan. Oleh sebab

itu, strategi manajemen yang mampu menjaga integritas pelayanan menjadi kebutuhan utama agar kepercayaan masyarakat terhadap KBIHU tetap terpelihara (Mahmud, 2020).

KBIHU Ka'bah Palembang merupakan salah satu lembaga bimbingan ibadah haji yang secara konsisten menyelenggarakan program manasik, pembinaan spiritual, dan pendampingan jemaah. Dalam praktiknya, lembaga ini telah menerapkan berbagai strategi untuk menjaga kualitas pelayanan melalui penyusunan program yang terencana, pembagian tugas yang jelas, koordinasi internal, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat beberapa tantangan, seperti perbedaan tingkat pemahaman jemaah terhadap materi yang disampaikan, variasi kehadiran peserta dalam kegiatan manasik, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam memberikan pendampingan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mempertahankan integritas pelayanan memerlukan strategi manajemen yang adaptif dan berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa strategi manajemen memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan lembaga bimbingan ibadah haji. Sani et al. (2024) menemukan bahwa penerapan manajemen strategis mampu meningkatkan efektivitas program bimbingan manasik melalui tahapan perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi. Fitri et al. (2023) juga menjelaskan bahwa strategi pelayanan yang terencana mampu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas jemaah terhadap lembaga penyelenggara ibadah haji. Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan jemaah, maupun strategi rekrutmen, sedangkan kajian mengenai strategi manajemen dalam mempertahankan integritas pelayanan masih relatif terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana strategi manajemen KBIHU Ka'bah dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi dalam mempertahankan integritas pelayanan kepada jemaah. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen dakwah, khususnya mengenai penerapan manajemen strategis berbasis integritas pada lembaga pelayanan keagamaan, sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi KBIHU dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan kepada jemaah.

Literature Review

Manajemen Strategis

Manajemen strategis adalah proses komprehensif di mana organisasi merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi untuk mencapai tujuan jangka panjangnya secara efektif. Dalam manajemen organisasi, strategi berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan sumber daya organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sembari beradaptasi dengan perubahan lingkungan internal dan eksternal (David, 2019).

Menurut David (2019), manajemen strategis terdiri dari tiga tahap yang saling terkait: perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Perumusan strategi mencakup penetapan visi, misi, dan tujuan organisasi, serta analisis kekuatan dan kelemahan internal beserta peluang dan ancaman eksternal. Implementasi strategi menerjemahkan rencana strategis ke dalam kegiatan operasional melalui alokasi sumber daya, kepemimpinan, komunikasi, dan komitmen organisasi. Terakhir, evaluasi strategi menilai kinerja organisasi untuk menentukan apakah tujuan strategis telah tercapai dan memberikan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan.

Dalam organisasi Islam, manajemen strategis bukan sekadar proses administratif, melainkan juga mencerminkan tanggung jawab organisasi dalam memenuhi misi keagamaan. Manajemen strategis yang efektif memungkinkan lembaga Islam untuk menjaga keberlanjutan organisasi sembari terus meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, manajemen strategis menjadi kerangka kerja penting untuk memastikan efektivitas dan akuntabilitas organisasi (Mahmud, 2020).

Integritas Layanan

Integritas merupakan salah satu nilai etika mendasar yang menentukan kredibilitas organisasi. Hal ini mengacu pada konsistensi antara nilai, prinsip, dan tindakan dalam menjalankan tanggung jawab organisasi. Integritas layanan menekankan bahwa setiap proses layanan harus dilakukan secara jujur, bertanggung jawab, konsisten, dan transparan guna membangun kepercayaan di kalangan penerima layanan (Becker, 2024).

Dalam organisasi layanan publik dan keagamaan, integritas menjadi komponen yang sangat penting karena legitimasi organisasi sangat bergantung pada kepercayaan pemangku kepentingan. Organisasi yang menunjukkan integritas tinggi secara konsisten menyampaikan informasi yang akurat, memenuhi komitmen, menjaga transparansi, dan menjunjung tinggi standar etika dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam perspektif Islam, integritas sangat erat kaitannya dengan konsep **amanah** (dapat dipercaya), **ṣidq** (kejujuran), dan **mas'uliyah** (tanggung jawab). Nilai-nilai ini menuntut penyedia layanan untuk menjalankan tugas mereka secara profesional sembari menjaga akuntabilitas di hadapan masyarakat dan Allah SWT (Aziz, 2019). Dengan demikian, integritas layanan berfungsi tidak hanya sebagai etika organisasi, tetapi juga sebagai perwujudan nilai-nilai moral Islam.

Studi ini mengadopsi empat dimensi integritas layanan, yaitu:

1. Kejujuran, yang tercermin dalam komunikasi yang akurat dan benar dengan jemaah.
2. Tanggung jawab, yang ditunjukkan melalui komitmen dalam memberikan bimbingan dan bantuan.
3. Konsistensi, yang mengacu pada keseragaman dalam pemberian layanan sesuai dengan standar organisasi.
4. Transparansi, yang tercermin dari keterbukaan dalam penyediaan informasi dan pengambilan keputusan organisasi.

Dimensi-dimensi ini berfungsi sebagai indikator untuk mengevaluasi bagaimana KBIHU Ka'bah menjaga integritas layanan terhadap jemaah.

Organisasi Bimbingan Haji (KBIHU) dan Manajemen Layanan

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) adalah organisasi Islam nirlaba yang bertanggung jawab memberikan bimbingan keagamaan sebelum, selama, dan setelah pelaksanaan ibadah haji. Selain bantuan administratif, KBIHU menjalankan fungsi pendidikan, spiritual, dan sosial untuk mempersiapkan jemaah secara fisik, mental, dan keagamaan. Keberhasilan layanan KBIHU sangat bergantung pada kemampuan manajerial. Manajemen yang efektif memastikan bahwa program bimbingan keagamaan dilaksanakan secara sistematis, sumber daya dimanfaatkan secara efisien, dan jemaah mendapatkan pendampingan yang komprehensif di sepanjang proses ibadah haji. Dengan demikian, kualitas manajemen secara langsung memengaruhi kepuasan jemaah dan reputasi organisasi (Kotler, 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa strategi manajemen berdampak signifikan terhadap kinerja organisasi di lembaga bimbingan haji. Sani dkk. (2024) menemukan bahwa manajemen strategis meningkatkan kemandirian jemaah melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program bimbingan yang sistematis. Demikian pula, Fitri dkk. (2023) menunjukkan bahwa rekrutmen strategis dan manajemen layanan meningkatkan kredibilitas lembaga serta kepercayaan jemaah.

Terlepas dari temuan-temuan tersebut, literatur yang ada sebagian besar membahas kualitas layanan, strategi rekrutmen, atau kepuasan jemaah. Studi yang secara khusus mengkaji strategi manajemen dalam menjaga integritas layanan masih relatif terbatas, khususnya pada organisasi KBIHU di Indonesia.

Research Method

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis strategi manajemen KBIHU Ka'bah dalam mempertahankan integritas pelayanan kepada jemaah. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam proses perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi manajemen yang diterapkan organisasi serta bagaimana strategi tersebut diwujudkan dalam praktik pelayanan kepada jemaah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi para informan di lingkungan organisasi (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Ka'bah Palembang, Sumatera Selatan. Lokasi penelitian dipilih secara purposive karena KBIHU Ka'bah merupakan salah satu lembaga bimbingan ibadah haji yang aktif menyelenggarakan pembinaan manasik, pendampingan ibadah, dan pelayanan kepada jemaah secara berkelanjutan. Selain memiliki jumlah jemaah yang relatif banyak, lembaga ini juga dikenal menerapkan sistem pelayanan yang terstruktur sehingga relevan untuk mengkaji strategi manajemen dalam mempertahankan integritas pelayanan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan di KBIHU Ka'bah. Informan terdiri atas pimpinan

KBIHU, pengurus yang menangani program bimbingan manasik, pembimbing ibadah, staf administrasi, serta beberapa jemaah yang telah mengikuti program bimbingan. Pemilihan informan dilakukan hingga mencapai kejenuhan data (*data saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang konsisten dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan (Moleong, 2021).

Sumber data penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, pelaksanaan manasik haji, interaksi antara pembimbing dan jemaah, serta mekanisme koordinasi organisasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi mengenai strategi manajemen yang diterapkan dalam mempertahankan integritas pelayanan, meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi pelayanan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen organisasi, seperti struktur organisasi, program kerja, jadwal manasik, pedoman pelayanan, laporan kegiatan, dan arsip administrasi yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui buku, jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, dan literatur lain yang relevan dengan manajemen strategis, integritas pelayanan, dan manajemen dakwah (Miles et al., 2014).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan, pengurus, pembimbing, dan jemaah. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh (Moleong, 2021).

Analisis data menggunakan Model Analisis Interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Pada tahap kondensasi, peneliti menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi tematik sehingga hubungan antarkategori dapat dipahami secara sistematis. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola hubungan yang muncul

serta memverifikasi temuan melalui proses triangulasi agar hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

Kerangka analisis penelitian mengacu pada teori Manajemen Strategis David (2019) yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu perumusan strategi (*strategy formulation*), implementasi strategi (*strategy implementation*), dan evaluasi strategi (*strategy evaluation*). Ketiga tahapan tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana KBIHU Ka'bah menyusun kebijakan pelayanan, mengimplementasikan program bimbingan ibadah haji, serta melakukan evaluasi dalam mempertahankan integritas pelayanan kepada jemaah. Selain itu, penelitian juga menggunakan konsep integritas pelayanan yang meliputi dimensi kejujuran (*honesty*), tanggung jawab (*responsibility*), konsistensi (*consistency*), dan transparansi (*transparency*) sebagai indikator dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Dengan kerangka analisis tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan strategi manajemen berbasis integritas pada lembaga pelayanan ibadah haji.

Results and Discussion

Results

Strategy Formulation in Maintaining Service Integrity

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Ka'bah menerapkan proses perumusan strategi secara sistematis sebagai dasar dalam mempertahankan integritas pelayanan kepada jemaah. Perumusan strategi diawali dengan penetapan visi dan misi organisasi yang berorientasi pada pelayanan ibadah haji yang profesional, amanah, dan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Selanjutnya, pengurus melakukan identifikasi kebutuhan jemaah, penyusunan program bimbingan manasik, pembagian tugas kepada setiap pembimbing, serta penyusunan standar operasional pelayanan. Seluruh proses tersebut dilaksanakan melalui rapat koordinasi yang melibatkan pimpinan dan pengurus sebelum dimulainya musim haji.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penyusunan strategi dilakukan dengan mempertimbangkan pengalaman penyelenggaraan tahun-tahun sebelumnya serta masukan dari para pembimbing dan jemaah. Evaluasi terhadap kendala pelayanan sebelumnya menjadi dasar dalam merancang program yang lebih efektif pada periode berikutnya.

Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa KBIHU Ka'bah menerapkan prinsip continuous improvement dalam penyusunan strategi pelayanan.

Temuan ini sesuai dengan teori manajemen strategis yang dikemukakan oleh David (2019), yang menjelaskan bahwa tahap strategy formulation mencakup penetapan tujuan organisasi, identifikasi kondisi internal dan eksternal, serta penyusunan strategi yang mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Dalam konteks organisasi dakwah, proses perumusan strategi menjadi landasan penting bagi terciptanya pelayanan yang profesional sekaligus berorientasi pada nilai-nilai keislaman (Mahmud, 2020).

Strategy Implementation through Integrity-Based Services

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi dilakukan melalui berbagai bentuk pelayanan yang menekankan nilai kejujuran, tanggung jawab, konsistensi, dan transparansi. Seluruh pembimbing memberikan informasi yang sama kepada jemaah mengenai prosedur administrasi, jadwal kegiatan manasik, tata cara pelaksanaan ibadah, serta informasi teknis keberangkatan. Keseragaman informasi tersebut bertujuan meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan jemaah terhadap lembaga.

Selain memberikan bimbingan manasik secara klasikal, KBIHU Ka'bah juga menyediakan layanan konsultasi individual bagi jemaah yang mengalami kesulitan memahami materi ibadah. Pembimbing memberikan pendampingan secara langsung baik sebelum keberangkatan maupun selama pelaksanaan ibadah haji sehingga jemaah memperoleh kepastian dalam menjalankan setiap rangkaian ibadah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dilakukan secara terbuka dan terdokumentasi dengan baik. Setiap perubahan jadwal maupun informasi baru segera disampaikan kepada seluruh jemaah melalui pertemuan langsung maupun media komunikasi digital. Transparansi tersebut memperkuat hubungan antara pengurus dan jemaah sekaligus meningkatkan rasa percaya terhadap organisasi.

Temuan ini mendukung konsep service integrity yang menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas dibangun melalui perilaku organisasi yang jujur, bertanggung jawab, konsisten, dan transparan (Becker, 2024). Dalam perspektif dakwah, pelayanan yang berintegritas juga merupakan implementasi nilai amanah yang menjadi salah satu prinsip utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Aziz, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan Fitri et al. (2023), yang menjelaskan bahwa strategi pelayanan yang dirancang secara sistematis mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat loyalitas dan kepercayaan jemaah terhadap lembaga penyelenggara ibadah haji.

Strategy Evaluation and Continuous Service Improvement

Tahap evaluasi strategi dilakukan secara berkala setelah pelaksanaan setiap kegiatan manasik maupun setelah penyelenggaraan ibadah haji selesai. Evaluasi dilakukan melalui rapat internal yang membahas efektivitas program, kinerja pembimbing, tingkat kepuasan jemaah, serta berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Informasi dari jemaah dijadikan sebagai bahan perbaikan dalam penyusunan strategi pelayanan pada periode berikutnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi menjadi salah satu faktor yang menjaga keberlangsungan kualitas pelayanan KBIHU Ka'bah. Berbagai masukan dari jemaah digunakan untuk memperbaiki metode penyampaian materi, sistem komunikasi, pembagian tugas pembimbing, serta pelayanan administrasi.

Temuan tersebut sesuai dengan teori David (2019) yang menyatakan bahwa strategy evaluation merupakan proses penting untuk mengukur keberhasilan strategi sekaligus menghasilkan umpan balik bagi pengembangan organisasi. Evaluasi memungkinkan organisasi mengidentifikasi kelemahan dan segera melakukan tindakan korektif agar tujuan organisasi tetap tercapai.

Supporting and Inhibiting Factors

Penelitian mengidentifikasi beberapa faktor yang mendukung keberhasilan strategi manajemen KBIHU Ka'bah, yaitu komitmen pimpinan dan pembimbing, pengalaman organisasi dalam membimbing jemaah, koordinasi internal yang baik, komunikasi yang terbuka, serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Faktor-faktor tersebut memperkuat implementasi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan jemaah.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan beberapa faktor penghambat, antara lain perbedaan tingkat pendidikan dan pemahaman jemaah, keterbatasan waktu pelaksanaan manasik, perubahan kebijakan penyelenggaraan haji, serta meningkatnya jumlah peserta

yang harus dilayani dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, perbedaan kemampuan komunikasi antarjemaah menyebabkan pembimbing harus menggunakan pendekatan yang berbeda sesuai karakteristik peserta.

Walaupun demikian, berbagai hambatan tersebut diatasi melalui peningkatan koordinasi internal, pembagian tugas yang lebih jelas, penggunaan media komunikasi digital, serta pemberian pendampingan secara individual kepada jemaah yang memerlukan perhatian khusus.

Discussion

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan mempertahankan integritas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas individu pembimbing, tetapi juga oleh efektivitas manajemen organisasi secara keseluruhan. Ketiga tahapan manajemen strategis, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi, terbukti saling berkaitan dalam menghasilkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan jemaah.

Dari perspektif Manajemen Dakwah, strategi pelayanan KBIHU Ka'bah menunjukkan bahwa organisasi dakwah modern memerlukan sistem manajemen yang tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai Islam seperti amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan pelayanan kepada umat. Integrasi antara prinsip manajemen modern dan nilai-nilai dakwah tersebut menjadi kekuatan utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Sani et al. (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan program bimbingan manasik dipengaruhi oleh penerapan manajemen strategis secara konsisten. Selain itu, penelitian ini juga melengkapi temuan Fitri et al. (2023) dengan menunjukkan bahwa integritas pelayanan merupakan dimensi penting yang tidak hanya meningkatkan kepuasan jemaah, tetapi juga memperkuat reputasi dan keberlanjutan organisasi pelayanan haji.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bahwa KBIHU perlu terus mengembangkan sistem evaluasi pelayanan, meningkatkan kompetensi pembimbing, memperkuat pemanfaatan teknologi informasi dalam komunikasi dengan jemaah, serta membangun budaya organisasi yang menjunjung tinggi integritas. Dengan demikian, pelayanan kepada jemaah tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga

mencerminkan nilai-nilai profesionalisme dan etika Islam yang menjadi dasar penyelenggaraan bimbingan ibadah haji.

Conclusion

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen yang diterapkan KBIHU Ka'bah dalam mempertahankan integritas pelayanan kepada jemaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Ka'bah telah menerapkan manajemen strategis secara sistematis melalui tiga tahapan utama, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Ketiga tahapan tersebut saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang profesional, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah. Perumusan strategi dilakukan melalui penyusunan visi, misi, tujuan organisasi, serta program bimbingan yang disesuaikan dengan kebutuhan jemaah. Implementasi strategi diwujudkan melalui pelayanan yang mengedepankan nilai kejujuran, tanggung jawab, konsistensi, dan transparansi, sedangkan evaluasi dilakukan secara berkala sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan pada periode berikutnya.

Penelitian juga menunjukkan bahwa integritas pelayanan di KBIHU Ka'bah tercermin dalam keterbukaan informasi kepada jemaah, konsistensi pelaksanaan program manasik, tanggung jawab pembimbing dalam mendampingi jemaah, serta komitmen organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Penerapan nilai-nilai tersebut berhasil membangun kepercayaan jemaah terhadap lembaga sekaligus meningkatkan kualitas hubungan antara pengurus, pembimbing, dan peserta bimbingan ibadah haji.

Selain menemukan keberhasilan strategi manajemen, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor yang mendukung implementasi pelayanan, yaitu komitmen pimpinan dan pembimbing, pengalaman organisasi, koordinasi internal yang baik, budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan, serta dukungan masyarakat terhadap KBIHU Ka'bah. Di sisi lain, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, antara lain perbedaan tingkat pemahaman jemaah, keterbatasan waktu pelaksanaan bimbingan, perubahan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji, dan meningkatnya jumlah peserta yang harus dilayani. Meskipun demikian, hambatan tersebut dapat diminimalkan melalui

koordinasi yang lebih baik, komunikasi yang efektif, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

References

- Aziz, M. A. (2019). Ilmu dakwah. Kencana.
- Becker. (2024). Integritas dalam meningkatkan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB). Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, 6(1), 651–660. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i1.6229>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- David, F. R. (2019). Strategic management: A competitive advantage approach, concepts and cases (16th ed.). Pearson.
- Fitri, A. N., Solahudin, D., & Fitriani, P. D. (2023). Manajemen strategik rekrutmen dalam meningkatkan kuantitas jemaah haji dan umrah. Mabur: Academic Journal of Hajj and Umra, 2(2), 161–178.
- Kotler, K. (2024). Pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada jemaah oleh KBIHU dan tour & travel haji dan umrah. Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata, 3(2), 81–88. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v3i2.1675>
- Mahmud, A. (2020). Hakikat manajemen dakwah. Palita: Journal of Social Religion Research, 5(1), 65–76.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Sani, F. W., Saepudin, N., & Rustandi, R. (2024). Manajemen strategik bimbingan manasik dalam membangun kemandirian jemaah haji di KBIHU PP Persis. Jurnal Manajemen Dakwah, 3, 91–114.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.