

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Ibadah haji merupakan ibadah yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang telah memenuhi syarat istitha'ah, yaitu mampu secara fisik, mental, dan finansial. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima dan memiliki kedudukan yang sangat penting dalam ajaran Islam. Iman Bukhari dan Muslim meriwayatkan hadits yang menyatakan bahwa Islam itu didirikan atas lima perkara, yaitu mengakui tidak ada Tuhan selain Allah dan Nabi Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, berpuasa, dan menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Selain hadits tersebut, kewajiban ibadah haji juga secara tegas disebutkan dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 97, yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ  
مَنْ أَسْطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah Ali-Imran [3]: 97

Selanjutnya terdapat dalam Surah Al-Hajj ayat 27, yang berbunyi:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: “Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.”<sup>2</sup>

Pelaksanaan ibadah haji memiliki tata cara, syarat, dan rukun yang cukup kompleks serta berlangsung di tempat dan suasana yang sangat berbeda dengan kebiasaan sehari-hari para jamaah. Hal ini menuntut persiapan fisik, mental, spiritual, dan pengetahuan yang baik dari setiap calon jamaah agar dapat melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji secara sempurna sesuai tuntunan syariat. Oleh karena itu, bimbingan manasik haji menjadi sebuah kebutuhan penting bagi setiap calon jamaah. Kegiatan bimbingan ini bertujuan untuk memberikan bekal pemahaman, keterampilan, dan persiapan mental-spiritual dalam menghadapi berbagai kondisi selama pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci. Tidak hanya itu, manasik haji juga menjadi media edukasi bagi jamaah untuk memahami filosofi ibadah haji, rukun, wajib, sunnah, serta berbagai ketentuan teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah tersebut. Pentingnya bimbingan manasik haji ini mendorong berbagai pihak untuk turut serta dalam pelaksanaannya. Pembinaan bimbingan calon jamaah haji adalah tanggung jawab Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yaitu seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam praktiknya, bekerja sama

---

<sup>2</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah Al-Hajj [22]: 27

dengan Kantor Urusan Agama (KUA), Departemen Kesehatan, Penyuluh Agama, Alim Ulama, Lembaga Ormas Islam seperti Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).

Di Indonesia, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) berperan strategis dalam memberikan layanan bimbingan kepada calon jamaah haji karena lembaga ini langsung berinteraksi dengan calon jamaah di tingkat masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah menyatakan KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan umrah yang telah memenuhi perizinan berusaha.<sup>3</sup>

Dalam pelaksanaannya, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memiliki fungsi yang sangat penting dan strategis. KBIHU berperan sebagai lembaga pelaksana bimbingan yang membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan edukasi kepada calon jamaah haji. Fungsi utama KBIHU antara lain adalah memberikan pembinaan ibadah secara teori dan praktik, menyampaikan aturan pelaksanaan ibadah haji sesuai ketentuan syariat dan regulasi pemerintah, serta memberikan pendampingan kepada jamaah sejak persiapan di tanah air, selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan ke tanah air. Selain itu, KBIHU bertanggung jawab dalam memberikan layanan konsultasi keagamaan, informasi teknis keberangkatan, pelatihan manasik intensif, hingga pendampingan kesehatan dan administrasi.

---

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

KBIHU menjadi penghubung komunikasi antara jamaah dengan petugas haji serta pemerintah, khususnya dalam hal penyampaian informasi terbaru dan pengelolaan berbagai persoalan yang mungkin dihadapi jamaah selama pelaksanaan ibadah.

Pelayanan yang baik menjadi kunci utama keberhasilan KBIHU dalam memberikan bimbingan manasik haji. Melalui pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah, KBIHU diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan bimbingan manasik haji, sekaligus menciptakan kenyamanan dan kekhusyukan bagi jamaah dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah di Tanah Suci. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang tepat sangat dibutuhkan agar kualitas bimbingan dapat terus meningkat, memberikan kenyamanan, dan membangun kepercayaan jamaah terhadap lembaga. Namun demikian, seiring dengan meningkatnya jumlah calon jamaah haji serta beragamnya latar belakang pendidikan, usia, dan pengalaman para jamaah, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Hal ini tentunya sangat perlu diperhatikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) guna meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan kepada calon jamaah haji. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pelayanan yang tepat agar bimbingan ibadah haji dapat terlaksana dengan optimal, mampu meningkatkan pemahaman jamaah, serta mempersiapkan jamaah secara maksimal dalam pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

Kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji menjadi faktor krusial dalam memastikan kelancaran dan kekhusyukan ibadah haji. Untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, terdapat lima indikator kualitas pelayanan yang dapat diterapkan. Indikator tersebut meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.<sup>4</sup> Indikator pertama, *tangibles* atau bukti fisik, berkaitan dengan penampilan fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan pembimbing dan karyawan KBIHU.<sup>5</sup> Kedua, *reliability* atau keandalan, mencerminkan kemampuan KBIHU dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten.<sup>6</sup> Ketiga, *responsiveness* atau ketanggapan, menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan jamaah.<sup>7</sup> Keempat, *assurance* atau jaminan, berhubungan dengan kompetensi, keramahan, dan sikap profesional petugas dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah.<sup>8</sup> Terakhir, *empathy* atau empati, mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu jamaah, baik secara fisik, psikologis, maupun spiritual.<sup>9</sup> Penerapan indikator tersebut diharapkan dapat

---

<sup>4</sup> Krishna Anugrah dan I Wayan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), hal. 31

<sup>5</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988), hal. 25.

<sup>6</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: aunitomo Press, 2019), hal. 65

<sup>7</sup> Lupiyoadi, R., *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 182.

<sup>8</sup> Krishna Anugrah dan I Wayan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020), hal. 35

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 36

menciptakan pelayanan yang optimal, sehingga jamaah dapat menjalankan ibadah dengan lebih tenang, nyaman, dan khusyuk.

Berdasarkan pentingnya lima indikator kualitas pelayanan tersebut, setiap KBIHU dituntut untuk mampu menerapkannya secara optimal dalam kegiatan bimbingan manasik haji. Penerapan indikator tersebut tidak hanya sekedar memenuhi standar pelayanan, tetapi juga sebagai upaya membangun kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan jamaah dalam menjalankan rangkaian ibadah haji. Salah satu KBIHU yang aktif dalam menyelenggarakan bimbingan manasik haji di Kabupaten Tulungagung adalah KBIHU Al-Hikmah Melathen. KBIHU ini telah lama dikenal masyarakat sebagai lembaga yang memberikan layanan bimbingan ibadah haji dengan pendekatan religius, kekeluargaan, dan profesional. Keberadaan KBIHU ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana strategi pelayanan diterapkan untuk meningkatkan kualitas bimbingan, sekaligus menghadirkan pelayanan yang religius, profesional, dan ramah jamaah. KBIHU Al-Hikmah Melathen merupakan salah satu lembaga sosial keagamaan yang bergerak dalam bidang bimbingan manasik haji dan umrah. KBIHU Al-Hikmah Melathen beralamat di Jl. Lawu, No. 5, Bolorejo, Kauman, Tulungagung. KBIHU Al-Hikmah Melathen telah berdiri selama 20 tahun sehingga berpengalaman dalam memberikan pelayanan dan pembimbingan kepada calon jamaah haji. Selain itu, KBIHU ini berdiri dibawah naungan pondok pesantren, sehingga mampu memberikan pelayanan dan bimbingan ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan syariat Islam baik dari segi teori maupun praktiknya. KBIHU Al-Hikmah Melathen juga telah

memiliki sarana prasarana yang lengkap dan memadai, pelayanan yang baik, dan pembimbing serta karyawan yang profesional di bidangnya.<sup>10</sup>

Fenomena peningkatan jumlah dan keberagaman latar belakang calon jamaah haji, serta kompleksitas tantangan KBIHU di lapangan telah mendorong urgensi akan strategi pelayanan bimbingan yang adaptif dan efektif. Berbagai literatur dan penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang pentingnya kualitas bimbingan haji dan faktor-faktor yang memengaruhinya serta konsep kualitas pelayanan secara umum. Namun, setelah melakukan kajian literatur dan observasi awal, peneliti mengidentifikasi adanya celah penelitian yang perlu diisi. Meskipun model kualitas pelayanan telah banyak diimplementasikan, masih terbatas penelitian yang secara eksplisit dan mendalam mengkaji strategi pelayanan konkret yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) secara spesifik pada dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *tangibles* (bukti fisik) dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji. Selain itu, kajian kualitatif yang mendalam dengan studi kasus pada KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung masih belum ada. Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan membedah strategi pelayanan KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung sebagai upaya untuk memberikan kontribusi empiris dan praktis dalam konteks bimbingan jamaah haji.

---

<sup>10</sup> Hasil observasi KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung pada 25 November 2024

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bimbingan manasik haji memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung persiapan ibadah jamaah haji. Pelayanan yang optimal akan berdampak langsung terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah haji serta kenyamanan jamaah selama di Tanah Suci. KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung sebagai salah satu lembaga bimbingan haji yang telah berpengalaman dan memiliki pendekatan pelayanan religius, kekeluargaan, serta profesional, menjadi subjek yang menarik untuk diteliti. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Jamaah Haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung”**.

## **B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung merealisasikan lima indikator kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Tetapi yang menjadikan fokus pada penelitian ini yaitu pelayanan *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*. Hal ini yang mendasari pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana strategi pelayanan *reliability* dalam meningkatkan kualitas bimbingan jamaah haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung?
2. Bagaimana strategi pelayanan *responsiveness* dalam meningkatkan kualitas bimbingan jamaah haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung?
3. Bagaimana strategi pelayanan *tangibles* dalam meningkatkan kualitas bimbingan jamaah haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung?



### **C. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan. Berikut kegunaan dari penelitian ini:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Bagi peneliti, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi sebagai ilmu pengetahuan dan pengembangan wawasan serta kajian yang lebih mendalam sehingga akan berguna sebagai pembelajaran yang lebih komprehensif dan juga sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan dalam meningkatkan bimbingan ibadah haji di KBIHU.

#### **2. Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung**

Dari hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pandangan dan bahan pertimbangan bagi KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan guna mencapai bimbingan ibadah haji yang berkualitas.

##### **b. Bagi Jamaah Haji**

Dari hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi sebagai pertimbangan dalam hal pelayanan dan bimbingan ibadah haji bagi calon jamaah haji yang ingin menggunakan jasa KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung sebagai penyelenggara bimbingan ibadah haji mereka.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi terbaru terkait dengan strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di KBIHU serta sebagai dasar atau referensi dalam penelitian selanjutnya.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus dan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini meliputi:

1. Untuk mendeskripsikan strategi pelayanan *reliability* dalam meningkatkan kualitas bimbingan jamaah haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung
2. Untuk mendeskripsikan strategi pelayanan *responsiveness* dalam meningkatkan kualitas bimbingan jamaah haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung
3. Untuk mendeskripsikan strategi pelayanan *tangibles* dalam meningkatkan kualitas bimbingan jamaah haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung

#### **E. Penegasan Istilah**

##### **1. Penegasan Konseptual**

a. Strategi

Strategi menurut Fred adalah sarana dalam mencapai tujuan jangka panjang sebagai cerminan kesadaran organisasi saat merespon

tantangan eksternal dan kekuatan internal organisasi guna meraih keunggulan yang kompetitif.<sup>11</sup> Fandi Tjiptono mendefinisikan strategi sebagai perencanaan dasar terkait tindakan yang harus dilakukan.<sup>12</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi adalah perencanaan dalam sebuah aktivitas untuk mencapai sebuah tujuan dan umumnya strategi bersifat jangka panjang.

b. Kualitas

Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan dengan dua kategori, yaitu fitur produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan kebebasan dari kekurangan.<sup>13</sup> Philip B. Crosby berpendapat bahwa kualitas adalah kepatuhan terhadap kriteria atau norma yang telah ditetapkan.<sup>14</sup> Kualitas adalah tingkat mutu dalam memenuhi kebutuhan. Dalam konteks pelayanan, kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan.

c. Pelayanan

Pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau

---

<sup>11</sup> Fred R. David, *Manajemen Strategis: Konsep*, ed. 12 (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 5.

<sup>12</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 50.

<sup>13</sup> M. Juran dan A. B. Godfrey, *Juran's Quality Handbook*, ed. ke-5 (New York: McGraw-Hill, 1999), hal. 22.

<sup>14</sup> Philip B. Crosby, *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain* (New York: McGraw-Hill, 1979), hlm. 17

pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>15</sup> Pelayanan berasal dari bahasa Inggris *service* yang menurut Tjiptono berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Pada dasarnya, pelayanan bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.<sup>16</sup>

d. Bimbingan

Menurut Prayitno bimbingan adalah proses pemberian bantuan atau pertolongan kepada seseorang yang dilakukan secara berkesinambungan supaya orang tersebut mampu mengenali diri sendiri sehingga mampu mengarahkan dirinya dan bertindak secara wajar sesuai dengan tuntutan dari keadaan. Frank Person berpendapat bahwa bimbingan merupakan bantuan yang diberikan kepada individu untuk dapat memilih, mempersiapkan diri dan memangku jabatan. Bimbingan manasik haji adalah serangkaian kegiatan latihan ibadah haji yang diselenggarakan oleh penyelenggara ibadah haji seperti organisasi, kelompok, ataupun lembaga yang memberi bantuan pelatihan baik secara teori maupun praktik.

e. Jamaah Haji

Jamaah berasal dari bahasa Arab al-jamā‘ah yang berarti kumpulan, kelompok, atau sekelompok orang yang berkumpul dalam satu tujuan

---

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, ed. Revisi (Yogyakarta: Andi, 2006), hal. 59

yang sama. Secara terminologis, jamaah diartikan sebagai sekelompok orang yang melakukan suatu aktivitas ibadah secara bersama-sama dan terorganisir, baik dalam kegiatan keagamaan sehari-hari maupun dalam ibadah yang bersifat kolektif seperti haji dan umrah.<sup>17</sup> Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, istilah jamaah haji merujuk pada para calon haji atau peserta ibadah haji yang tergabung dalam suatu kelompok, baik berdasarkan kloter (kelompok terbang) maupun berdasarkan lembaga bimbingan seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).

f. KBIHU

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 396 tahun 2003, KBIHU adalah lembaga sosial keagamaan Islam yang menyelenggarakan bimbingan haji. KBIHU adalah singkatan dari Kelompok Bimbingan Ibadah haji dan Umrah yang bertanggung jawab dalam membantu dan melayani para jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. KBIHU memiliki kewenangan untuk membantu dan melayani calon jamaah haji sebelum berangkat, keberangkatan menuju Arab Saudi, ketika melaksanakan ibadah haji, kepulangan, hingga pasca kepulangan.

---

<sup>17</sup> Departemen Agama RI, *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010), hal. 15.

## 2. Penegasan Operasional

### a. Strategi

Dalam penelitian ini, strategi didefinisikan sebagai pendekatan atau upaya terencana dan terorganisir yang diterapkan oleh KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung dalam mengelola dan menyelenggarakan bimbingan ibadah haji, khususnya yang berkaitan dengan dimensi pelayanan *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*, dengan tujuan akhir meningkatkan kualitas bimbingan bagi jamaah. Ini mencakup serangkaian tindakan dan kebijakan yang secara sadar dipilih dan diimplementasikan untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas tersebut.

### b. Kualitas

Kualitas dalam penelitian ini merujuk pada tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi jamaah terhadap bimbingan ibadah haji yang diberikan oleh KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung, khususnya yang dievaluasi berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*.

### c. Pelayanan

Pelayanan dalam konteks penelitian ini adalah segala bentuk aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung kepada calon dan alumni jamaah haji sejak proses pendaftaran hingga selesainya bimbingan ibadah haji.

### d. Bimbingan

Bimbingan dalam penelitian ini adalah proses edukasi dan pendampingan yang diselenggarakan oleh KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung untuk calon jamaah haji yang bertujuan untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai tata cara ibadah haji, mempersiapkan mental dan fisik jamaah, serta membekali dengan informasi praktis yang dibutuhkan selama pelaksanaan ibadah haji.

e. Jamaah Haji

Jamaah haji dalam penelitian ini adalah individu atau kelompok yang mendaftar dan menerima bimbingan ibadah haji dari KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung. Mereka merupakan subjek utama yang kebutuhannya menjadi fokus pelayanan KBIHU dan persepsinya terhadap kualitas bimbingan menjadi salah satu data kunci dalam penelitian, mengingat latar belakang pendidikan, usia, dan pengalaman mereka yang beragam.

f. KBIHU

KBIHU kepanjangan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam penelitian ini merujuk pada KBIHU Al-Hikmah Melathen Tulungagung, yaitu lembaga bimbingan ibadah haji yang secara resmi terdaftar di bawah pengawasan Kementerian Agama dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pembinaan ibadah haji dan umrah kepada calon jamaah, baik dalam bentuk teori maupun praktik.