

## Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Jamaah KBIHU Miftahul Ulum Banyuputih Kidul

Zainul Arifin<sup>1</sup>, Nabila Dwi Ramadhani<sup>2</sup>, Wardatul Hasanah<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Syarifuddin Lumajang, Indonesia.

### Info Artikel

#### Riwayat Artikel:

Diterima 16/03/2025  
Disetujui 17/03/2025  
Diterbitkan 18/03/2025

#### Katakunci:

Manajemen Pelayanan,  
KBIHU,  
Strategi Pembinaan,  
Monitoring,  
Evaluasi

### ABSTRAK

Meningkatnya minat masyarakat terhadap ibadah haji dan umrah membuka peluang bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) di Indonesia, termasuk KBIHU Miftahul Ulum. Dalam menghadapi persaingan yang ketat, KBIHU Miftahul Ulum menerapkan strategi manajemen pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan bagi jamaah, baik dalam aspek bimbingan, administrasi, fasilitas, serta sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen pelayanan yang diterapkan KBIHU Miftahul Ulum Banyuputih Kidul, Jatiroto, Lumajang, khususnya dalam aspek pembinaan, monitoring, dan evaluasi, guna menciptakan hubungan yang efektif antara lembaga dan jamaah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan validitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan KBIHU Miftahul Ulum melibatkan pembinaan jamaah secara berkelanjutan, sistem monitoring yang terstruktur, serta evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas layanan. Strategi ini berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan jamaah serta memperkuat posisi KBIHU di tengah persaingan yang semakin ketat.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



### Penulis Korespondensi:

Nabila Dwi Ramdhani  
Dakwah dan Komunikasi Islam, Universitas Islam Syarifuddin, Indonesia.  
Email: [dwin81774@gmail.com](mailto:dwin81774@gmail.com)

### Cara Sitasi Artikel ini dalam APA:

Arifin, Z., Dwi Ramadhani, N., & Hasanah, W. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Jamaah KBIHU Miftahul Ulum Banyuputih Kidul. LANCAH: Jurnal Inovasi Dan Tren, 3(1), 172~180. <https://doi.org/10.35870/ljit.v3i1.3927>

## PENDAHULUAN

Ibadah secara istilah menurut Yusuf Al-Qardhawi yang mengutip pendapat Ibnu Taimiyah adalah “ ibadah adalah puncak dari ketaatan dan ketundukan seseorang yang di dalamnya terdapat unsur cinta yang tulus dan sungguh yang memiliki urgensi yang agung dalam islam dan agama, karena ibadah tanpa unsur cinta bukanlah ibadah yang sebenar-benarnya. (Rohmansyah, 2017)

Sedangkan dalam pengertian menurut syara` ibadah memiliki banyak definisi, akan tetapi makna dan maksudnya satu. Diantaranya yaitu : a). Ibadah adalah taat kepada Allah SWT. b) Ibadah adalah merendahkan diri kepada Alla SWT. c) Ibadah adalah sebutan yang mencakupi seluruh apa yang dicintai dan diridhai oleh Allah SWT.( Fiqotul Laili dan Paga Tri Barata, 2021)

Ibadah dalam Islam bukan hanya bertujuan untuk meraih pahala dan mengejar surga, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk memperbaiki mental, akhlak, dan perilaku manusia. Berbicara mengenai masalah ibadah, ibadah tidak hanya mengenai persoalan sholat saja kan tetapi masih banyak hal mengenai masalah ibadah. Ibadah jika dilihat dari segi bentuk dan sifatnya terbagi menjadi tiga macam yaitu; (1) ibadah badaniyah, yang melibatkan fisik seperti shalat dan puasa; (2) ibadah maliyah, yang terkait dengan pengeluaran harta seperti zakat; dan (3) ibadah badaniyah sekaligus maliyah, yaitu ibadah yang menggabungkan aspek fisik dan materi, seperti ibadah haji (al-Ghazali, 2017).

Allah SWT berfirman dalam Al- Qur`an surah Ali-Imron Ayat 97 :

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

Artinya: “ Barang siapa memasukinya ( Baitullah itu) menjadi amanlah dia : mengerjakan ibadah haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu ( bagi) orang yang sanggup mengerjakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari ( kewajiban haji), Maka sesungguhnya Allah Maha Kaya ( tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.( Umar, 2010 : 2).

Salah satu ibadah yang memiliki syarat yang berbeda dengan ibadah-ibadah lainnya yaitu ibadah haji. Yang salah satu syaratnya yaitu mampu mengerjakannya baik secara fisik maupun materi baik dalam perjalanan maupun sampai perjalanan pulang. Dan ibadah haji merupakan ibadah yang mencakup dari ibadah badaniyah dan amaliyah sekaligus, karena ibadah haji dapat berangkat sendiri ataupun diwakilkan oleh orang lain jika tidak memungkinkan. (Nursilaturohmah, 2020)

Ibadah haji, Sebagai rukun islam yang kelima, yang memiliki makna "Qashdu" artinya berarti niat untuk melakukan ibadah besar. Syar'i, haji adalah ziarah ke rumah Allah SWT ( Baitullah) pada waktu -waktu tertentu dan melakukan banyak rukun, wajib, sunnah haji (Zainal Abidin bin Syamsuddin, 2017).

Para ulama` sepakat bahwasanya ibadah haji wajib dijalankan bagi orang yang memeluk agama islam paling sedikit sekali dalam seumur hidup. (Suci Wulandari et al., 2024)Ibadah haji membutuhkan manajemen yang baik. Di sana, pemerintah bertanggung jawab atas implementasi ziarah di Indonesia dan harus mengelola berbagai aspek layanan ziarah, salah satunya yaitu kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) memainkan peran penting sebagai lembaga non pemerintah yang menyediakan pembinaan kepada jamaah sebelum dan selama pelaksanaan haji. Seperti pelaksanaan manasik haji, baik di tanah air maupun di tanah suci, sesuai

dengan izin pemerintah. Panduan ini mencakup banyak elemen penting seperti peserta, pembicara, metode, infrastruktur, pendanaan atau biaya, dan banyak lagi, yang semuanya disediakan untuk memastikan implementasi haji sesuai dengan syariat agama. Fasilitas dan layanan yang tepat akan menarik lebih banyak peziarah untuk mengikuti bimbingan. Layanan berkualitas tinggi dari KBIHU tidak hanya meningkatkan jumlah peziarah, tetapi juga membangun loyalitas kepada institusi. Layanan yang masuk akal menciptakan citra positif yang mempromosikan komunikasi antara penyedia layanan dan string. Sebaliknya, layanan yang buruk merusak citra fasilitas dan mengurangi kepercayaan peziarah. Oleh karena itu, penerapan Prosedur Operasi Standar yang Baik (SOP) sangat penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya dan mempertahankan reputasinya (Laksana, 2015).

Dalam peningkatan kualitas layanan, KBIHU tidak hanya mencakup aspek manajemen dan teknis, tetapi juga aspek-aspek psikologis dari layanan itu sendiri, seperti pelaksanaan ibadah yang mulus dan pengembangan spiritual jamaah. Oleh karena itu, strategi yang tepat dan efektif diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

KBIHU Miftahul Ulum, yaitu salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan ibadah haji dan umroh. Yang sudah mendapatkan izin operasional pada tahun 2008. Yang berada di kawasan Pondok Pesantren Miftahul Ulum Banyuputih Kidul. Dan juga telah banyak melakukan pemberangkatan baik ibadah haji maupun ibadah umroh. Untuk pemberangkatan ibadah haji hanya dilakukan setiap satu tahun sekali yaitu pada bulan haji, akan tetapi berbeda dengan ibadah umroh yang dilakukan pemberangkatan setiap 1 tahun dua kali yakni pada bulan Ramadhan dan bulan Maulid (Rabiul Awal).

Strategi yang dijalankan di KBIHU Miftahul ulum Untuk meningkatkan layanan jamaah ibadah haji dan umroh sudah di atur dalam Undang-Undang tentang ibadah haji dan umroh, yakni Undang-Undang No 13 Tahun 2019. Yang berbunyi : “ Bimbingan Jamaah haji merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji.( Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023). Sebagai KBIHU yang bergerak dalam bisnis travel haji harus mampu mempertahankan kepuasan jamaah agar mereka menjadi pelanggan yang loyal dan merekomendasikan perusahaan ke orang lain.(Tamirano & Zen, 2023)

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen pelayanan KBIH Miftahul Ulum Banyuputih Kidul Jatiroto Lumajang, khususnya dalam aspek pembinaan, monitoring, dan evaluasi, guna menciptakan hubungan yang efektif antara lembaga dan jamaah. Evaluasi ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan landasan hukum di Indonesia serta syariat Islam, sehingga dapat meningkatkan kualitas ibadah dan kepuasan jamaah. Karena menurut Lovelock kualitas layanan ( service quality) adalah posisi unggul yang diharapkan oleh pelanggan ( jama`ah) serta pengendalian atas posisi unggul itu sendiri.(Pramuja et al., 2024)

## **METODE PELAKSANAAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan tujuan untuk menggambarkan secara utuh, rinci, dan mendalam mengenai berbagai kejadian atau fenomena yang terjadi di KBIHU Miftahul Ulum dalam meningkatkan layanan jamaah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi (triangulasi data). Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan ( field research). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang mengedepankan apa saja yang diungkapkan atau disampaikan oleh informan baik berupa data gambar dan kata-kata. Sehingga hasil penelitian ini

mampu untuk mengetahui latar belakang atau permasalahan apa saja yang terjadi selama proses berlangsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil KBIHU Miftahul Ulum

#### 1. Sejarah singkat berdirinya KBIHU Miftahul Ulum Banyuputih kidul

Berdirinya KBIHU Miftahul Ulum tidak terlepas dari sejarah berdirinya pondok pesantren Miftahul Ulum yang telah berdiri terlebih dahulu. Berawal dari banyaknya alumni, wali santri, dan masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umroh yang datan kepada KH.Zuhri bin Sirojuddin selaku pengasuh pondok pesantren Miftahul Ulum pada saat itu dengan tujuan, yang pertama untuk berkonsultasi mengenai masalah manasik, dengan harapan ibadah yang mereka jalankan dapat berjalan dengan sempurna. Bahkan ada sebagian dari mereka yang meminta didampingi langsung oleh beliau hingga ke tanah suci. Yang pada awalnya hanya Bimbingan Haji dengan alasan belum legal atau belum terdaftar secara resmi di pemerintah. Lalu kemudian beralih nama menjadi KBIHU Miftahul Ulum karena masih berada di dalam kawasan pondok pesantren Mifahul Ulum. Inilah salah satu keunikan yang ada di KBIHU Miftahul Ulum yaitu, KBIHU yang berada di dalam Pondok Pesantren. KBIHU Miftahul Ulum secara resmi mendapatkan izin dari kantor wilayah Kementerian Agama Jawa Timur pada tahun 2008.

#### 2. Visi, Misi, dan Tujuan KBIHU Mifyahul Ulum

##### Visi

"Mewujudkan Jamaah haji yang Mandiri, Mabru, dan Berakhlauq Karimah menurut akidah dan Ahlussunnah Wal Jama`ah."

##### Misi

1. Memberikan Bimbingan dan Pelatihan Manasik Haji dan Umroh sebelum dan selama melaksanakan ibadah haji secara optimal.
2. Tersedianya sarana informasi dan pembelajaran bagi jamaah agar dapat memaksimalkan persiapan pelaksanaan ibadah haji.
3. Menyelenggarakan kegiatan ke-islaman pasca ibadah haji untuk mempertahankan haju mabrur dan mempererat ikatan silaturahmi alumni KBIH Miftahjul Ulum.

##### Tujuan

1. Menjadikan KBIH yang professional, proporsional, dan prima dalam memberikan pelayanan dan bimbingan.
2. Menjadikan calon haji yang mandiri dapat melaksanakan ibadah haji dan umroh tanpa ada ketergantungan kepada pembimbing.
3. Memberikan bimbingan manasik haji dan umroh yang benar sesuai tuntunan islam Ahlussunnah Wal Jama`ah.

##### Struktur organisasi

Berikut nama-nama dari pengurus KBIHU Miftahul Ulum :

Pengawas : KH. M. Husni Zuhri  
KH. M. Muhsin Ba`its

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| Penasehat       | : | KEMENAG LUMAJANG   |
| Ketua Umum      | : | H. Ahmad Fauzi   |
| Ketua 1         | : | H. Aminuddin Shofi, M.H  |
| Ketua 2         | : | H. Dr Zainuddin, M.Pd.I  |
| Sekretaris Umum | : | Jumali S.Pd.I  |
| Sekretaris 1    | : | Moch. Fathur Rosi, S.H   |
| Sekretaris 2    | : | Muhammad Rizal Asyrofi, S.H                                      |
| Bendahara       | : | KH. Muhammad H. MB   |
| Wakil Bendahara | : | H. Bukhori, S.Pd.I.MA  |
| Divisi - Divisi |   |  |
| Haji            | : | Muhammad Faisol Ali, S.H<br>Ach. Rifa`I Kurniawan, S.H           |
| Umroh           | : | Indra Wahyudi, S.Pd<br>Ach. Nur Arifin, S.H                      |
| Manasik         | : | Zainul Hasan, S.Pd<br>Rohman, S.Pd                               |
| HUMAS           | : | Drs. Moh. Nasir, MP. Fis   |
| Perlengkapan    | : | H. Sunjoto Abror<br>Muhammad Syahid, S.H<br>Habibi Firdausi, S.H |
| Usaha           | : | Turmudzi, s.Pd. I., MA   |

### **Layanan KBIHU Miftahul Ulum Yang Diberikan Kepada Jamaah**

Banyaknya masyarakat Indonesia yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umroh, karena Indonesia merupakan salah satu dari negara muslim terbesar di dunia. Sehingga persaingan seperti sekarang ini, perusahaan atau travel umrah dan haji dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak terlihat berbeda dengan produk pesaing yang mana kualitas pelayanan tersebut berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan (Susilawati, 2016).

Strategi pelayanan yang di berikan KBIHU Miftahul ulum dalam melayani calon jamaahnya dilakukan secara maksimal mungkin. Seperti bimbingan, proses pendaftaran, kenyamanan saat melakukann ibadah haji dan umroh ( fasilitas), sarana dan prasarana. Maka dalam proses strategi peningkatan layanan jamaah yang pertama adalah bimbingan manasik. KBIHU Miftahul Ulum dalam tahapan bimbingan memberikan pemateri yang paham dan mengerti tentang ilmu-ilmu yang berhubungan dengan ibadah haji dan umroh. Biasanya KBIHU Miftahul Ulum melakukan bimbingan manasik dengan total 12-15 kali pertemuan. Pada saat bimbingan manasik biasanya mereka akan menyampaikan menggunakan teori, praktek, dan juga berupa tampilan visual berupa video. Dengan tujuan dapat memudahkan para jamaah memahami dan menerapkannya ketika melakukan ibadah haji di tanah suci.

Pada awal pertemuan umumnya hanya membahasa teori, lalu dilanjutkan dengan tampilan video, dan proses terakhir yaitu melakukan praktek seperti tata cara tawaf, sa`I, memakai baju ihrom dan lain-lain. Pada proses bimbingan ini tidak hanya bimbingan ketika di tanah air saja, akan tetapi terdapat beberapa bimbingan yang dilakukan ketika sampai tanah suci, untuk mencegah terjadinya pelanggaran yang mengakibatkan bagi seseorang untuk membayar denda/dam. Proses komunikasi yang baik, informasi mengenai tata cara ibadah, manasik haji, jadwal kegiatan, serta persyaratan administrasi dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu (Paisal, 2020)

Aspek penting dalam strategi meningkatkan layanan jamaah yang kedua adalah pada proses

pendaftaran atau administrasi. Yang mana dari begitu banyaknya KBIHU yang ada, bagaimana KBIHU Miftahul Ulum memberikan kepercayaan dan pengalaman yang lancar terhadap jamaah dan mengurangi potensi masalah yang dapat menimbulkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap KBIHU Miftahul Ulum. Biasanya mereka melakukan beberapa cara :

1. Proses Pendaftaran digitalisasi

Untuk memudahkan bagi para jamaah yang bertempat tinggal jauh dari lokasi KBIHU Miftahul Ulum dan mengurangi kesalahan data.

2. Penyederhanaan Proses pendaftaran.

Tidak terlalu membutuhkan banyak dokumen penting hanya meminta dokumen yang diperlukan, berupa salinan identitas seperti KTP, KK, Akte ( bagi yang memiliki), Buku Nikah ( Bagi yang sudah Menikah), dan memberikan panduan bagaimana langkah-langkah proses pendaftaran.

3. Memberikan pelayanan yang responsive (cepat dan tanggap)

4. Penyediaan informasi yang transparan seperti biaya pendaftaran, tenggat waktu pendaftaran, dan lain-lain.

5. Pemantauan dan evaluasi proses pendaftaran

Dengan adanya evaluasi, KBIHU Miftahul Ulum dapat mengidentifikasi kelemahan dalam system dan juga memberikan solusi serta melakukan perbaikan untuk kedepannya.

Strategi layanan yang ke tiga yaitu fasilitas. Fasilitas yang baik dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan bagi jamaah selama proses bimbingan dan pelaksanaan ibadah itu sendiri.

1. Menyediakan ruang bimbingan yang nyaman.

Biasanya KBIHU Miftahul Ulum melakukan bimbingan di dalam Aula yang terdapat di Pondok Pesantren Miftahul Ulum yang dapat menampung kurang lebih 300-500 jamaah.

2. Fasilitas teknologi yang mendukung (Seperti WIFI dan proyektor)

3. Fasilitas Transportasi yang terorganisir.

4. Fasilitas makan dan minum

KBIHU Miftahul Ulum menyediakan fasilitas makan dan minum pada setiap pertemuan bimbingan manasik haji.

5. Fasilitas Kesehatan yang memadai

Mengingat umur dari para calon jamaah tersebut bervariasi maka diperlukan fasilitas kesehatan yang memadai.

### **Proses Evaluasi KBIHU Miftahul Ulum**

Pada proses evaluasi ini, dihadiri langsung oleh pengasuh sekaligus pembimbing KBIHU Miftahul Ulum yaitu KH. M. Husni Zuhri. Salah satu contohnya yaitu pada proses evaluasi untuk keberangkatan jamaah haji tahun 2024. Pada proses evaluasi ini diikuti oleh seluruh kepengurusan KBIHU Miftahul Ulum. "Rapat evaluasi ini digunakan untuk membenahi dan melengkapi kekurangan, bukan untuk saling menjatuhkan." Ucap KH. Husni.

Jargon yang selalu beliau terapkan dalam setiap proses evaluasi yaitu "mantapkan program, evaluasi kekurangan, dan tingkatkan pelayanan". Penyampaian yang dilakukan KH. Husni sangat sederhana akan tetapi tegas. Banyak catatan penting yang beliau sampaikan di tengah proses evaluasi manajemen KBIHU Miftahul Ulum. Catatan ini menjadi point penting yang harus diselesaikan oleh pengurus KBIHU. "Manajemen sehat, lembaga kuat. Dua kalimat ini sangat sederhana namun memiliki arti dan manfaat yang luar biasa. Dan dua kalimat tersebut jangan sampai dibalik, bila dibalik artinya malah kabur : manajemen sakit, lembaga hancur lebur." Tegas beliau.

Hal yang paling penting dalam evaluasi ini adalah bagaimana menjaga komunikasi baik antara

kepengurusan, jamaah, dan pihak-pihak yang terkait agar ketikan pelaksanaan tidak terjadi miskomunikasi yang dapat menimbulkan masalah.

#### Strategi KBIUH Miftahul Ulum

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah agar mereka dapat melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan baik dan sesuai tuntunan syariat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, KBIHU Miftahul Ulum Banyuputih Kidul, Jatiroto, Lumajang, menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, baik dalam aspek pembinaan, administrasi, fasilitas, monitoring, maupun evaluasi. Strategi ini bertujuan untuk membangun hubungan yang efektif antara lembaga dan jamaah, sekaligus meningkatkan kepuasan jamaah dalam menjalankan ibadah.

Dalam Islam, konsep pelayanan yang baik sangat ditekankan sebagai bagian dari amal kebajikan. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an:

"Barang siapa yang mengerjakan kebajikan sebesar zarah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya." (QS. Az-Zalzalah: 7)

Ayat ini mengajarkan bahwa setiap pelayanan yang diberikan dengan niat baik akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Oleh karena itu, KBIHU Miftahul Ulum berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bagian dari ibadah dan dedikasi terhadap jamaah.

#### 1.Strategi Pembinaan Jama'ah

Pembinaan jamaah menjadi fokus utama dalam strategi pelayanan KBIHU Miftahul Ulum. Program pembinaan yang diterapkan mencakup bimbingan manasik haji dan umrah secara berkelanjutan, baik dalam bentuk teori maupun praktik. Hal ini bertujuan agar jamaah memiliki pemahaman yang komprehensif terkait tata cara pelaksanaan ibadah sesuai syariat Islam.

Selain itu, pembinaan spiritual juga diberikan untuk mempersiapkan jamaah secara mental dan rohani. KBIHU Miftahul Ulum tidak hanya mengajarkan aspek teknis ibadah, tetapi juga memberikan motivasi dan pemahaman mengenai makna spiritual dari ibadah haji dan umrah. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam (QS. Al-Baqarah: 196):

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُ

Artinya : "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah..."

Dengan memahami esensi ibadah haji dan umrah, jamaah diharapkan dapat menjalankan ibadah dengan lebih khusyuk dan penuh kesadaran.

#### 2.Strategi Administrasi Yang Efektif

Administrasi yang tertata dengan baik menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan yang profesional. KBIHU Miftahul Ulum menerapkan sistem administrasi yang transparan dan efisien, termasuk dalam pengelolaan dokumen perjalanan seperti paspor, visa, serta kelengkapan lain yang dibutuhkan jamaah. Digitalisasi administrasi juga mulai diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dalam pendaftaran, pelacakan dokumen, dan komunikasi dengan jamaah. Dengan sistem yang lebih modern dan terstruktur, jamaah dapat mengakses informasi dengan lebih mudah dan cepat.

#### 3.Peningkatan Fasilitas dan Sarana Prasarana

Kenyamanan jamaah dalam menjalani proses bimbingan dan perjalanan ibadah sangat bergantung pada fasilitas yang disediakan oleh KBIHU. Oleh karena itu, KBIHU Miftahul Ulum terus meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung, seperti ruang bimbingan manasik yang nyaman, penyediaan perlengkapan ibadah, serta akomodasi yang layak selama proses bimbingan

berlangsung. Selain itu, KBIHU juga memberikan fasilitas tambahan seperti konsultasi kesehatan bagi jamaah untuk memastikan kesiapan fisik mereka sebelum berangkat ke Tanah Suci. Dengan adanya fasilitas yang memadai, jamaah dapat lebih fokus dalam menjalani bimbingan dan persiapan ibadah mereka.

#### **4. Sistem Monitoring Yang Ketat**

Untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga, KBIHU Miftahul Ulum menerapkan sistem monitoring yang ketat terhadap seluruh proses bimbingan dan layanan. Monitoring ini dilakukan dengan cara mengawasi pelaksanaan bimbingan, mengevaluasi respons jamaah, serta memastikan setiap fasilitas dan layanan berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Pendekatan ini selaras dengan prinsip dalam Islam yang menekankan pentingnya pengawasan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Rasulullah SAW bersabda:

"Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya." (HR. Bukhari dan Muslim)

Dengan adanya sistem monitoring yang ketat, KBIHU Miftahul Ulum dapat mengidentifikasi kendala yang muncul serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

#### **5. Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan**

Evaluasi berkala dilakukan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan. Setelah setiap musim haji atau umrah, KBIHU Miftahul Ulum melakukan refleksi terhadap kendala yang dihadapi serta mengumpulkan masukan dari jamaah. Proses evaluasi ini dilakukan melalui survei kepuasan jamaah, diskusi dengan pembimbing, serta analisis terhadap sistem administrasi dan fasilitas yang digunakan.

Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan KBIHU untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan prinsip Islam yang menganjurkan umatnya untuk selalu memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas dalam setiap aspek kehidupan, sebagaimana firman Allah SWT:

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri." (QS. Ar-Ra'd: 11)

Dengan berlandaskan evaluasi dan pembaruan strategi yang berkelanjutan, KBIHU Miftahul Ulum dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan jamaah secara optimal.

### **KESIMPULAN**

Strategi manajemen pelayanan yang diterapkan oleh KBIHU Miftahul Ulum meliputi pembinaan jamaah yang komprehensif, sistem administrasi yang efisien, peningkatan fasilitas, monitoring yang ketat, serta evaluasi berkelanjutan. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, KBIHU Miftahul Ulum dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Selain itu, strategi pelayanan yang dilakukan juga sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan pentingnya profesionalisme, tanggung jawab, dan pelayanan yang baik kepada sesama. Dengan terus mengembangkan dan memperbaiki sistem pelayanan, KBIHU Miftahul Ulum berpotensi menjadi model bagi lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah lainnya di Indonesia.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Al-Ghazali, I. (2017). *Rahasia Haji & Umroh*. (Jaksel: khzanah Pustaka Islam)

- Fiqotul Laili dan Paga Tri Barata, “*Penanaman Nilai-Nilai Pendidikan Agama Islam Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Madrasah Ibtidaiyah*”, ( Educare : Journal Of Primary Education 2, No 1 (2021) : 70 )
- Kementrian Agama Republik Indonesia, “*Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*”, ( Jakarta : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023)
- Laksana, Z. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: CV. Pustaka Setia)
- Nasruddin Umar. 2010. *Haji dan Umroh*.( Jakarta: PT Ichtiar Baru Van Hoeve)
- Nursilaturrahmah. 2020. *Hukum Badal Haji dan Umroh*. ( Karanganyar : Intera, Smart Media Prima)
- Paisal, T. (2020). *Manajemen Pelayanan Administrasi Wakaf Ditinjau Dengan Teori POAC*. 26.
- Pramuja, A. D., Ishari, N., & Arifudin, M. (2024). Islamic Boarding School Strategy for Enhancing Community Religious Beliefs Through One House One Student System. *JIE (Journal of Islamic Education)*, 9(1), 238–250.
- Rohmansyah, “*Fiqh Ibadah Dan Mu`amalah*”, ( Yogyakarta : LPPPM, 2017)
- Suci Wulandari, Salman Daffa Nur Azizi, & Rifqi Thariq Hidayat. (2024). Paradigma Ibadah Haji dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia. *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam*, 3(2), 171–188. <https://doi.org/10.15642/komparatif.v3i2.2137>
- Susilawati, Iseu. Ahmad Sarbini, Setiawan, Asep, Iwan. 2016. Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. *Jurnal Manajemen Dakwah*. 1(2) . 191-205.
- Tamirano, R., & Zen, M. (2023). Strategi Pemasaran Travel Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *ADVANCES in Social Humanities Research*, 1(4), 343–348. <https://adshr.org/index.php/vo/article/view/40>
- Zainal Abidin Bin Syamsuddin. (2017). *Panduan Perjalanan Ibadah Haji Dan Umroh*. (Cipayung, Jakarta Timur: Pustaka Imam Bonjol)
- Zainul Arifin, Hadi HM, S., & Hotimah, K. (2022). Strategi Promosi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang. *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 8(1), 96. <https://doi.org/10.54471/dakwatuna.v8i1.1580>