

PELATIHAN SERTIFIKASI DALAM MEWUJUDKAN PEMBIMBING HAJI PROFESIONAL: IKHTIAR MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA BAGI JAMAAH HAJI INDONESIA

Mutrofin¹⁾, Budi Harianto²⁾, Bobby Rachman Santoso³⁾, Rohmat⁴⁾, Luthfi Ulfa Ni'amah⁵⁾, Ahmad Nurcholis⁶⁾, Edi Susilo⁷⁾, Ahmad Khoiruddin⁸⁾
1,2,3,4,5,6 Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia
7,8 Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Jawa Timur, Indonesia
email: mutrofin@uinsatu.ac.id

ABSTRACT

The implementation of the hajj pilgrimage involving millions of pilgrims every year requires excellent service, especially from the aspect of worship guidance. In the context of Indonesia as the largest hajj pilgrim sending country in the world, the existence of professional and competent hajj guides is an urgent need. This study aims to examine the role of certification training in forming professional hajj guides who are able to provide excellent service to pilgrims. Through a descriptive qualitative approach and case studies, it was found that certification training organized by the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia is a strategic instrument in increasing the capacity, competency standards, and accountability of hajj guides. Certification includes scientific aspects, communication skills, and management of the hajj pilgrimage in accordance with sharia and applicable regulations. The results of the study show that supervisors who have participated in training and obtained certificates tend to have better service quality, are able to guide pilgrims effectively, and contribute to the smooth implementation of the hajj as a whole. Therefore, certification training is not just an administrative formality, but an important part of a systematic effort in realizing superior hajj services and oriented towards pilgrim satisfaction.

KEYWORDS: *Hajj Guide, Hajj Certification, Hajj Pilgrims, Excellent Service*

ABSTRAK

Pelaksanaan ibadah haji yang melibatkan jutaan jamaah setiap tahunnya menuntut adanya pelayanan yang prima, khususnya dari aspek pembimbingan ibadah. Dalam konteks Indonesia sebagai negara pengirim jamaah haji terbesar di dunia, keberadaan pembimbing haji yang profesional dan kompeten menjadi kebutuhan mendesak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran pelatihan sertifikasi dalam membentuk pembimbing haji profesional yang mampu memberikan pelayanan prima kepada jamaah. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dan studi kasus, ditemukan bahwa pelatihan sertifikasi yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama RI merupakan instrumen strategis dalam meningkatkan

kapasitas, standar kompetensi, dan akuntabilitas pembimbing haji. Sertifikasi mencakup aspek keilmuan, keterampilan komunikasi, serta manajemen ibadah haji yang sesuai dengan syariat dan regulasi yang berlaku. Hasil kajian menunjukkan bahwa pembimbing yang telah mengikuti pelatihan dan memperoleh sertifikat cenderung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik, mampu membimbing jamaah dengan efektif, serta berkontribusi terhadap kelancaran penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelatihan sertifikasi bukan hanya sekadar formalitas administratif, melainkan bagian penting dari ikhtiar sistematis dalam mewujudkan pelayanan haji yang unggul dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

KATA KUNCI: *Pembimbing Haji, Sertifikasi Haji, Jamaah Haji, Layanan Prima*

Received: July, 24 2025	Revision: September, 09 2025	Published: October, 31 2025
----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

PENDAHULUAN

Pelaksanaan ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang mampu, baik secara fisik, finansial, maupun spiritual (Basyanfar, 2006). Indonesia sebagai negara dengan jumlah jamaah haji terbesar di dunia setiap tahunnya menghadapi tantangan besar dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan haji yang prima (Naad et al., 2024). Dalam konteks ini, peran pembimbing ibadah haji menjadi sangat krusial untuk memastikan jamaah memahami dan melaksanakan ibadah sesuai tuntunan syariat, sekaligus mendapatkan bimbingan yang memadai secara teknis maupun spiritual.

Pembimbing haji tidak hanya bertugas menjelaskan tata cara ibadah, tetapi juga menjadi pendamping spiritual, penasehat, dan kadang kala menjadi problem solver atas permasalahan yang dihadapi jamaah selama di tanah suci (Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, 2019). Oleh karena itu, kompetensi seorang pembimbing haji harus memenuhi standar tertentu agar mampu menjalankan tugasnya dengan profesional (DI IAIN & ALWI, n.d.). Di sinilah pentingnya pelatihan sertifikasi sebagai bentuk peningkatan kapasitas dan legitimasi bagi para pembimbing.

Pelatihan sertifikasi pembimbing haji merupakan program strategis yang dirancang oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mencetak pembimbing haji yang kompeten, tersertifikasi, dan profesional (Amirullah, 2015). Sertifikasi ini mencakup aspek pengetahuan fiqh haji, kemampuan komunikasi, manajemen perjalanan ibadah, hingga kemampuan menangani dinamika sosial jamaah (Amri et al., 2025). Sertifikasi ini tidak hanya menjadi

syarat administratif, tetapi juga simbol komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas.

Profesionalisme pembimbing haji berimplikasi langsung terhadap kualitas pelaksanaan ibadah jamaah. Jamaah yang mendapatkan bimbingan dari pembimbing yang terlatih dan tersertifikasi cenderung lebih siap secara mental dan spiritual, serta mampu menjalani rangkaian ibadah dengan tenang dan benar (Mutamakkin et al., 2025). Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepuasan jamaah terhadap pelayanan haji yang diberikan oleh pemerintah (Wulandari, 2021).

Kegiatan sertifikasi ini merupakan upaya pemerintah dalam membangun sistem pelayanan ibadah haji yang berkelanjutan dan berbasis kualitas (Atieqoh et al., 2022). Ini sejalan dengan arah kebijakan pelayanan publik yang menekankan pada prinsip akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi. Dalam kerangka ini, pembimbing haji profesional menjadi bagian dari ekosistem pelayanan prima yang menyeluruh (Sattar & Hasanah, 2023).

Dengan demikian, pelatihan sertifikasi bagi pembimbing haji bukan semata-mata sebuah program administratif, tetapi sebuah ikhtiar besar dalam mewujudkan pelayanan prima bagi jamaah haji Indonesia. Ini adalah bagian dari tanggung jawab moral dan profesional yang harus dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan, demi menghadirkan pengalaman ibadah haji yang aman, nyaman, dan bermakna bagi seluruh jamaah (Haroen, 2022).

Sertifikasi pembina haji ini tidak luput dari keseluruhan rangkaian proses manajemen ibadah haji yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelayanan, pengelolaan dan pengawasan pelaksana ibadah haji bagi jamaah seperti pada yang tertera pada teori James A.F. Stoner dan Chareless Wankel (Siswanto, 2021). Proses pelatihan tersebut sangat dibutuhkan dalam manajemen kedepannya, karena berperang penting supaya keseluruhan kegiatan dapat terlaksana secara efektif dan efisien yang sesuai dengan tujuan Kementerian Agama dalam pelaksanaan haji (Siella, 2022).

Pada pelaksanaan sertifikasi haji, tentu memerlukan kurikulum yang sesuai dengan target-target yang ingin dicapai. Kurikulum ini perlu dipersiapkan dan dikembangkan tidak hanya bertujuan supaya pembimbing haji tersebut meningkatkan segi pengetahuan dan jumlah dari kapasitas pembimbing haji (Sarhini et al., 2020). Namun juga dapat menerapkan kemampuan-kemampuan mereka membimbing kepada jamaah haji sesuai dengan Kurikulum dalam sertifikasi haji (Sarhini, 2019). Berdasarkan hal tersebut di atas, pengabdian ini bertujuan menggali dan memberikan gambaran tentang pelaksanaan sertifikasi

pembimbing haji yang diharapkan dapat menciptakan petugas atau pembimbing haji yang berkompeten.

METODE PELAKSANAAN

Dalam pelaksanaan pengabdian ini dilaksanakan di Hotel Asida Batu Malang pada bulan Juli tahun 2025. Tepatnya pada tanggal 20-26 Juli 2025. Adapun peserta yang mengikuti pelatihan ini sebanyak 95 orang. Peserta terdiri dari utusan Kementerian Agama Se Jawa Timur, pengurus Lembaga Dakwah NU Se-Jatim, dan beberapa unsur lainnya. Terdapat beberapa tahapan dalam pelaksanaan pelatihan sertifikasi haji di antaranya yaitu:

Pertama. Sebelum melaksanakan pelatihan sertifikasi haji, peserta harus mengerjakan pre-test yang sudah disiapkan oleh panitia. Pre-test ini dilakukan secara serempak dalam suatu forum. Peserta juga harus menyiapkan ponsel atau laptop, sebab soal tersebut dikirimkan oleh panitia kepada peserta melalui google form. Panitia memberikan waktu 90 menit untuk menyelesaikan sebanyak 100 soal. Adapun materi pre-test melingkupi hal-hal yang berkaitan dengan pemahaman haji dan ruang lingkungannya.

Kedua. Kegiatan pelatihan inti. Setiap harinya, peserta melakukan rutinitas sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan sebelumnya. Mulai dari sholat jama'ah shubuh, senam pagi, sarapan, dilanjutkan masuk ke forum pada pukul 07.30 WIB. sampai pukul 22.00 WIB. Semua peserta pelatihan diwajibkan untuk hadir secara tertib dengan cara mengisi presensi pada tiap sesinya. Tiap sesi diberikan presensi masing-masing untuk mengontrol keaktifan para peserta sertifikasi haji. Selain itu, peserta juga harus menyiapkan resume materi pada tiap materi yang sudah disampaikan oleh narasumber. Resume ini diberi nama *Restigraf (Resume Tiga Paragraf)*. Resume ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk bisa mengikuti kegiatan post-test dan juga tes wawancara oleh asesor sertifikasi haji. Kegiatan ini akan dilakukan di akhir kegiatan pelatihan.

Ketiga. Post-test dan ujian oleh asesor. Dengan beberapa paparan tentang metode pelatihan di atas, pelatihan sertifikasi haji ini dapat dilaksanakan secara kontinyu dan bertahap. Program pelatihan ini dapat membantu mengoptimalkan dan meningkatkan layanan yang prima kepada seluruh jamaah haji Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Peserta Pelatihan

Secara umum peserta pelatihan sertifikasi pembimbing haji terdiri dari beberapa unsur yaitu pengelola biro travel, KBIHU, pengurus Lembaga Dakwah

PWNU Jatim, dan dari unsur lainnya. Namun, Sebagian besar peserta adalah mereka yang telah memiliki pengalaman yang cukup banyak sebagai pembimbing haji atau umroh. Seluruh peserta mengikuti semua persyaratan administrasi yang telah ditentukan oleh panitia. Hal ini untuk persyaratan formal agar dapat diakui sebagai pembimbing profesional yang bersertifikat oleh Kementerian Agama.



Gambar 1: Panitia Sertifikasi Pembimbing Haji

Adapun peserta yang boleh mengikuti pelatihan sertifikasi pembimbing haji profesional dalam rentang usia 30-60 tahun. Beberapa di antaranya merupakan pembimbing berpengalaman yang ingin mendapatkan sertifikasi resmi, sementara sebagian lainnya adalah pembimbing baru yang ingin memulai karier di bidang pendampingan haji. Tingkat antusiasme peserta umumnya tinggi, karena sertifikasi ini tidak hanya menjadi syarat administratif, tetapi juga menjadi indikator kompetensi dalam membimbing jamaah haji.

Kemampuan awal peserta dalam hal materi manasik haji beragam. Ada peserta yang sudah menguasai tata cara ibadah haji secara mendalam, namun ada pula yang masih membutuhkan penguatan dalam aspek teknis dan bimbingan praktis. Oleh karena itu, pelatihan dirancang untuk menyesuaikan kebutuhan peserta, baik dari segi teori ibadah maupun keterampilan komunikasi dan manajemen jamaah. Hal ini penting agar setiap peserta memiliki kompetensi menyeluruh dalam membimbing calon jamaah haji.

Selama pelatihan, peserta wajib mengikuti serangkaian sesi pembelajaran yang meliputi teori dan praktik, seperti pemahaman rukun dan wajib haji, manasik simulatif, pelayanan kesehatan jamaah, serta aspek psikososial jamaah lansia. Fasilitator pelatihan berasal dari kalangan akademisi, praktisi haji, hingga petugas Kementerian Agama. Interaksi antara peserta dan fasilitator cukup aktif, terutama dalam sesi diskusi kasus lapangan dan studi simulasi.

Kondisi umum peserta selama pelatihan menunjukkan semangat yang tinggi untuk belajar dan berbagi pengalaman. Banyak dari mereka yang juga sudah

pernah berangkat haji, sehingga pelatihan menjadi ajang berbagi praktik baik dan solusi atas tantangan yang sering dihadapi di lapangan. Namun, terdapat pula tantangan, seperti perbedaan pemahaman fiqh manasik, dinamika kelompok yang heterogen, serta keterbatasan waktu untuk menyerap seluruh materi pelatihan.

2. Pelaksanaan dan Hasil Kegiatan Pelatihan Sertifikasi

Pelaksanaan kegiatan pelatihan sertifikasi haji sangat penting dan urgen bagi para calon pembimbing ibadah haji dan umroh. Sebab, semua petugas atau pembimbing haji yang akan melaksanakan tugas kegiatan ibadah haji harus memiliki sertifikat haji. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan kegiatan haji dapat berjalan dengan lancar, tertib dan profesional. Upaya pengoptimalisasian pelayanan haji dan umroh membantu masyarakat untuk memberikan layanan yang prima. Pelaksanaan kegiatan ini melibatkan beberapa stakeholder yang meliputi Kementerian Agama Jawa Timur, Lembaga Dakwah PWNU Jawa Timur dan Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Pelatihan ini dapat diwujudkan melalui beberapa tahapan yaitu tahapan sosialisasi kegiatan pelatihan pembimbing haji melalui edaran dan flayer, pelatihan, monitoring dan evaluasi.



Gambar 2: Peserta sedang melakukan pre-test

Tahap ini adalah tahap awal yang harus diikuti oleh seluruh peserta pelatihan pembimbing haji. Waktu pelaksanaan pre-test pada hari Ahad, 20 Juli 2025 pada pukul 14.00 – 15.30 WIB. Adapun pre-test diadakan sebelum berlangsungnya kegiatan pelatihan pembimbing haji. Salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui sejauhmana pemahaman peserta terhadap materi yang akan disampaikan oleh narasumber atau pematari dapat dikuasai oleh seluruh peserta dengan baik.



Gambar 3: Peserta Sertifikasi Haji mengikuti prosesi pembukaan

Tujuan dari kegiatan sertifikasi haji diantaranya meningkatkan kualitas, kreatifitas, dan integritas pembimbing haji agar mampu melaksanakan aktualisasi dan potensi diri secara profesional. Dengan memahami tujuan tersebut diharapkan pembimbing haji dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik mungkin.

Pelaksanaan tahap selanjutnya yaitu kegiatan inti. Dalam kegiatan ini seluruh peserta harus mengikuti dalam forum secara penuh. Sesuai jadwal yang sudah ditetapkan oleh panitia, peserta menerima materi sebanyak 5 sesi dalam sehari. Setiap tema materi yang disampaikan oleh narasumber berlangsung selama 2 jam atau 120 menit. Setelah pemateri menyampaikan materi, peserta diberikan waktu untuk mengajukan pertanyaan secara bergantian (menyesuaikan waktu yang telah disediakan)



Gambar 4: Pemaparan materi oleh narasumber

Gambar di atas merupakan paparan materi yang disampaikan oleh Prof. Dr. H. Dede Nurohman. Ia menjelaskan tentang bagaimana mengenal situs-situs Islam dalam sejarah perkembangan perjalanan haji di Indonesia. Adapun beberapa sub materi meliputi perkembangan perjalanan haji masa pra kolonialisme Belanda,

masa kolonialisme Belanda, Orde Lama (Soekarno), Orde Baru (Soeharto), dan masa reformasi. Narasumber juga menyampaikan fenomena haji di era modern. Dalam kesempatan yang sama, peserta sangat antusias menyimak tentang munculnya kelas baru dalam berhaji, meningkatnya animo masyarakat berhaji, era modern membuat masyarakat lebih beragama dan rindu dimensi spiritual.

Penyampaian materi selama kurang lebih 120 menit. Dalam sesi ini terlebih dahulu narasumber menyampaikan materi kemudian dilanjutkan sesi tanya jawab. Sesi ini memberikan kesempatan kepada beberapa peserta untuk bertanya sesuatu yang masih perlu penjelasan lebih lanjut dan detail. Waktu menunjukkan kurang beberapa menit, narasumber memberikan tugas kelompok kepada seluruh peserta. Hasil tugas kelompok akan didiskusikan dalam forum kelas secara bersama-sama.

Materi tentang Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji yang disampaikan oleh Dr. H. Mohammad As'adul Anam, M. Ag selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kanwil Kemenag Jatim. Ia menyampaikan bahwa penyelenggaraan ibadah haji kerap dihadapkan pada berbagai problematika, baik dari aspek teknis, manajerial, hingga kebijakan. Salah satu tantangan utama adalah kuota terbatas yang diberikan oleh Pemerintah Arab Saudi, yang seringkali tidak sebanding dengan jumlah calon jemaah haji, terutama dari negara berpenduduk besar seperti Indonesia. Hal ini menyebabkan antrean panjang yang bisa mencapai belasan tahun. Selain itu, proses pemberangkatan, pemondokan, transportasi, dan pelayanan kesehatan masih menghadapi kendala koordinasi antar lembaga dan kesiapan infrastruktur, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.

Masalah lainnya muncul dalam aspek pembinaan dan pemahaman jemaah terhadap ibadah haji itu sendiri. Sebagian jemaah masih kurang memahami manasik secara utuh, sehingga berdampak pada pelaksanaan ibadah yang kurang optimal. Tidak jarang pula ditemukan jemaah lanjut usia atau berkebutuhan khusus yang memerlukan perhatian dan penanganan lebih, namun belum diimbangi dengan kesiapan petugas atau fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM petugas haji, sinergi lintas sektor, serta pendekatan edukatif kepada jemaah perlu terus ditingkatkan agar penyelenggaraan haji dapat berjalan dengan lebih baik, aman, dan bermartabat.



Gambar 5: Narasumber Dr. H. Mohammad As'adul Anam, M. Ag didampingi moderator

Selanjutnya materi disampaikan oleh Prof. Dr. H. Akhmad Rizqon Khamami, Lc., MA. Ia menjelaskan tentang bagaimana tradisi dan kultur masyarakat Arab. Kultur masyarakat Arab dan Indonesia sangat berbeda. Meskipun kedua negara tersebut mayoritas orang Muslim. Namun, secara sosiologis, geografis, psikologis dan budayanya sangat berbeda. Tentu, perbedaan ini disebabkan banyak faktor. Selain itu, bahasa yang digunakan masyarakat Arab lebih cenderung pada bahasa *'ammiyah* (bahasa Arab harian/umumnya keseharian). Sedangkan masyarakat Indonesia lebih banyak menggunakan bahasa Arab *fushah* (fashih). Inilah salah perbedaan yang muncul antara masyarakat Arab dan masyarakat Indonesia.

Penting lebih jauh mengenal, mengetahui dan memahami karakter dan kultur masyarakat Arab. Pembimbing atau petugas haji tentunya harus mengetahui hal ini agar ketika membimbing jamaah haji atau umroh dapat memberikan wawasan terhadap berbagai kondisi dan kultur di tanah suci (baik Makkah maupun Madinah). Sebagaimana yang dicontohkan oleh pematari, bahwa adat istiadat dan kebiasaan bangsa Arab yang sangat berbeda. Misalnya, masyarakat Arab jika memberikan atau menerima sesuatu terhadap orang lain sering menggunakan tangan kiri. Bagi kita masyarakat Indonesia, hal ini sesuatu yang dianggap tidak sopan atau tidak menghargai orang lain. Hal lain soal pakaian misalnya, orang laki-laki di Arab lebih sering menggunakan pakaian putih, sedangkan orang perempuan Arab memakai pakaian hitam. Di masyarakat Indonesia tentu dalam urusan pakaian lebih fleksibel dan tergantung dengan situasi kondisi yang ada.

Dalam kegiatan pelatihan ini, peserta tidak hanya monoton menyimak materi atau meresume semua materi yang disampaikan oleh narasumber. Dalam materi RKO (Rencana Kerja Operasional) misalnya, narasumber meminta kepada seluruh peserta untuk membuat kelompok. Tugasnya adalah membuat rencana kerja. RKO ini adalah sebuah instruksi sederhana untuk menyelesaikan tugas rutin

dengan menggunakan cara yang paling efektif dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan operasional. Dalam RKO ini memuat tentang 5W+1H (penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana, mengapa, dan oleh siapa).

Adapun salah tujuan membuat RKO ini untuk mengidentifikasi apa yang harus dilakukan, untuk menguji dan membuktikan (bagaimana sasaran dapat tercapai), dan untuk berperan sebagai media komunikasi. Selain itu, dengan penyusunan RKO ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari sisi pembimbing maupun jamaah haji. Skema tugas RKO ini peserta dibagi menjadi 5 kelompok. Masing-masing kelompok membuat RKO sesuai dengan tempat yang sudah ditentukan oleh narasumber. Terdapat 5 tempat yaitu (1) Makkah sebelum Arafah Muzdalifah, (2) Arafah, (3) Muzdalifah, (4) Makkah pasca Arafah Muzdalifah, (5) Mina.



Gambar 6: Narasumber menyampaikan materi Fiqih Wanita dalam Haji

Pelatihan sertifikasi pembimbing haji tidak terasa sudah masuk hari ke-4. Peserta semakin antusias setelah mengetahui materi tentang fiqh perempuan dalam ibadah haji. Peserta yang mengikuti pelatihan ini prosentasenya hampirimbang antara laki-laki dan perempuan. Bu Nyai Mihmidaty Ya'qob sebagai paterinya. Ia menjelaskan secara gamblang dan detail terkait problem-problem yang dihadapi wanita dalam ibadah haji. Dalam kesempatan tersebut, ia menyampaikan materi bagaimana persiapan sebelum keberangkatan, persiapan menjelang ihram, larangan saat ihram, dan manasik haji bagi perempuan.

Setelah menyampaikan materi, moderator mempersilahkan peserta untuk bertanya. Hampir dari beberapa pertanyaan berasal dari peserta perempuan. Pertanyaan sangat variatif. Mulai dari bagaimana hukumnya jika perempuan yang berangkat ibadah haji atau umroh tidak mendapatkan ijin suami? ada juga yang menanyakan bagaimana jika di tengah-tengah ritual thawaf seorang perempuan mengalami haid? dan sejenisnya. Pertanyaan itu muncul karena sangat banyak

terjadi pada para perempuan pada umumnya. Inilah pentingnya materi fiqh perempuan dalam ibadah haji untuk disajikan lebih dalam.

Agenda pelatihan selanjutnya sama dengan hari-hari sebelumnya. Dalam kesempatan ini seluruh peserta menyimak dengan seksama dan serius materi tentang pentingnya komunikasi bagi petugas atau pembimbing haji. Mungkin dari kita tidak menyadari bahwa lebih dari 70% dari aktifitas kita adalah untuk berkomunikasi. Saling berinteraksi dengan orang lain, saling menyapa dengan jamaah haji yang lain. Bahkan banyak orang yang kurang menyadari manfaat dan kegunaan komunikasi, sehingga menyebabkan kurangnya intensitas, keakraban dan kekeluargaan.

Sebagai petugas atau pembimbing haji, ia harus mengetahui bagaimana membangun komunikasi baik secara intrapersonal maupun interpersonal. Sebab, membangun komunikasi dengan para jamaah haji atau umroh mampu meningkatkan kualitas hubungan dengan jamaah. Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh narasumber bahwa penggunaan komunikasi erat kaitannya dengan psikologi, yaitu memberikan keselarasan untuk mencapai kebersamaan makna, membangun hubungan emosional. Selain itu penggunaan psikologi komunikasi ditujukan untuk agar tercapainya komunikasi yang efektif dan efisien.



Gambar 7: Sesi tanya jawab oleh peserta sertifikasi pembimbing haji

Selanjutnya, materi tentang Filosofi Haji adalah materi yang disampaikan oleh Dr. KH. Syamsul Abdullah Arifin. Adapun narasumber menyampaikan materi selama kurang lebih 4 jam. Dari mulai pukul 08.00 hingga pukul 12.00 WIB. Peserta sungguh sangat antusias menyimak dengan seksama materi demi materi. Bahkan menurut Sebagian besar peserta waktu 4 jam sungguh terasa sangat singkat. Materi tentang folosofi haji ini merupakan pesan spiritual di balik ibadah lahiriyah. Dengan kata lain, materi ini lebih menekankan pada aspek tasawuf daripada fiqh, lebih pada isi daripada kulit. Mengapa demikian? Sebab ibadah kita bersifat seremonial belaka, bukan fungsional. Hanya diukur dari keabsahan

kacamata fiqih bukan penghayatan makna filosofis yang dapat merubah pola hidup menuju *qalbun salim*. Begitu penjelasan dari pemateri.

3. Refleksi dan Evaluasi Kegiatan Pelatihan

Secara umum, kegiatan pelatihan sertifikasi pembimbing haji berjalan dengan baik *dan* lancar sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Pelatihan ini berhasil memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada seluruh peserta sertifikasi pembimbing haji profesional. Para peserta pelatihan sangat antusias dan aktif pada setiap sesi. Mulai dari sesi diskusi maupun praktik manasik haji di hari terakhir. Namun, disisi lain ada beberapa peserta yang menyampaikan bahwa dari Sebagian besar materi yang disampaikan oleh narasumber terlalu padat dalam waktu yang terbatas, sehingga memerlukan metode yang lebih efisien dan interaktif.



Gambar 8: Foto Bersama dengan narasumber, panitia Kanwil Jatim, dan panitia UIN SATU Tulungagung

Hari hasil post-test menjadi salah satu indikator penting dalam proses evaluasi kegiatan pelatihan ini. Berdasarkan hasil post-test sebagian besar peserta mengalami peningkatan pemahaman yang signifikan. Skor rata-rata peserta mengalami peningkatan dibandingkan pre-test. Hasil pre-test dirata-rata mencapai skor 70. Sedangkan hasil post-test peserta mengalami peningkatan, dirata-rata peserta mendapatkan skor 85-95. Dari hasil tersebut menandakan bahwa proses dan metode pembelajaran selama di forum cukup berhasil. Di sisi lain, ada beberapa peserta yang memperoleh hasil yang kurang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya pendekatan individual dan bimbingan tambahan untuk peserta dengan latar belakang yang berbeda-beda.



Gambar 9: Peserta mengikuti ujian post-test

Dari kinerja panitia pelaksana perlu mendapatkan apresiasi karena panitia bekerja secara professional dan solid. Mulai dari registrasi peserta, penyediaan sarana dan prasarana, hingga pengelolaan jadwal yang begitu rapi. Fasilitas pelatihan juga cukup memadai dan kondusif dalam proses pembelajaran. Akan tetapi, ada beberapa kendala teknis, seperti layar proyektor yang kurang jelas sehingga peserta kurang maksimal menyimak materi. Hal ini menjadi evaluasi dan perhatian dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan sertifikasi di masa mendatang.

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan sertifikasi pembimbing haji secara umum dapat dilaksanakan secara baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Pelatihan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan kompetensi peserta untuk menjadi pembimbing haji professional. Berbagai pemahaman tentang regulasi, teknis operasional dan prinsip-prinsip pelayanan haji. Adapun materi yang disampaikan telah bersifat aplikatif yang relevan sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Dari hasil evaluasi melalui post test, terlihat adanya peningkatan pemahaman peserta secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa metode pelatihan yang digunakan cukup efektif, meskipun masih terdapat beberapa peserta yang memerlukan pendampingan lebih lanjut. Kinerja panitia dan fasilitator juga cukup baik dalam mengelola kegiatan, meski tetap ada beberapa catatan teknis yang perlu dibenahi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelaksanaan kegiatan ke depannya.

Pelatihan ini merupakan langkah strategis dalam mendukung profesionalisme penyelenggara haji dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah. Dengan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan refleksi dan evaluasi yang telah dilakukan, pelatihan ini diharapkan dapat menjadi model

pembelajaran yang berkelanjutan dan berdampak langsung pada penyelenggaraan ibadah haji yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen: Fungsi, Proses, Pengendalian*. Mitra Wacana Media.
- Amri, Z., Khofifah, N., Rosalita, J., Fithria, N., Aulia, E. A., Choiriyah, U., Lestari, A. N., Sutrisno, A. T., & Prasiska, S. A. (2025). *Profesionalisme dalam pelayanan ibadah suci: Praktik, tantangan, dan inovasi biro haji & umrah*. Penerbit Lutfi Gilang.
- Atieqoh, S., Fakhruddin, M., Abidin, Z., & Waseso, H. P. (2022). Menilik Kualitas Bimbingan Manasik Haji Melalui Program Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji. *Jurnal Penelitian Agama*, 23(1), 125–146.
- Basyanfar, S. S. bin A. Q. S. (2006). *Al-Mughnie Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Terlengkap*. i-dea Publishing.
- DI IAIN, K., & ALWI, M. M. (n.d.). *PANDANGAN PEMBIMBING KBIHU KABUPATEN KUDUS TERHADAP PENYELENGGARAAN SERTIFIKASI PEMBIMBING MANASIK HAJI*. Retrieved May 7, 2026,
- Haroen, M. (2022). Profesionalisme Pembimbing Haji dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 45–60.
- Mutamakkin, N., Faizin, N., Sultoni, A., Asrori, I., Khasairi, M., Nasih, A. M., Hanafi, Y., Ridwan, N. A., & Basid, A. (2025). Membangun Kesiapan Holistik Jamaah: Pendekatan Terpadu Bimbingan Ibadah Haji. *Tifani: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 225–241.
- Naad, D., Nawaf, A., Ginting, A. F., Sazali, H., Azwar, M., & Utami, T. N. (2024). Efektifitas Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidempuan*, 6(2), 229–242.
- Sarbini, A. (2019). *Buku Panduan Kerangka Acuan Kerja Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Mandiri*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sarbini, A., Rahman, A., Herman, H., & Rustandi, R. (2020). *Manajemen SDM dalam optimalisasi sertifikasi pembimbing manasik ibadah haji*. <https://www.academia.edu/download/92305055/327164560.pdf>

- Sattar, A., & Hasanah, H. (2023). Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan Vi Dari Semarang. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 43. <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.7096>
- Siella, Y. (2022). *MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN MANASIK HAJI PADA JAMA'AH DI KBIH AL-MUSAFIR LAMPUNG* [PhD Thesis, UIN RADEN INTAN LAMPUNG]. <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/17586>
- Siswanto, B. (2021). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah (2019).
- Wulandari, R. (2021). Pentingnya Sertifikasi Haji Untuk Kualitas Pembimbing Haji. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9(2), 68–74.