

## EVALUASI MANASIK UMRAH DI KBIH AL-MUJAHIDIN JEPARA DITINJAU DARI LIMA LAYANAN: *TANGIBILITY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, EMPATHY, DAN ASSURANCE*

Febinnaqiyya, Sabitatul Mukaromah, Laelie Maratus Sholihah, Fitri Wulandari, Riyan Effendi,  
Fania Mutiara Savitri

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

E-mail : 2101056001@student.walisongo.ac.id, 2101056010@student.walisongo.ac.id,  
faniamutiara@walisongo.ac.id

### Abstrak

*Tangibility* adalah salah satu dimensi kepuasan pelanggan yang termasuk dalam konsep *ServQual*, yang mencakup lima dimensi yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. *Tangibility* mencakup aset fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan, seperti perabotan, kualitas produk, keterampilan karyawan, sarana komunikasi, dan layanan khusus. *Reliability* dalam layanan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Reliability* adalah salah satu dimensi kepuasan pelanggan yang termasuk dalam konsep *ServQual*, yang mencakup lima dimensi yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati)*. Dimensi *tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan bimbingan layanan manasik ibadah umrah yang diberikan beberapa perusahaan travel ibadah umrah di Indonesia. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana data diperoleh dari hasil wawancara peneliti sebelumnya dengan topic yang relevan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data peroleh dari hasil studi pustaka, mengumpulkan data yang akurat dari berbagai sumber yang relevan dengan studi dalam penelitian. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa dalam evaluasi pelayanan umrah menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi para calon jamaah umrah.

**Kata Kunci:** Layanan; Manasik; Umrah

### Abstract

*Tangibility is one of the dimensions of customer satisfaction included in the ServQual concept, which includes five dimensions, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Tangibility includes physical assets that are visible to customers, such as furnishings, product quality, employee skills, means of communication, and specialized services. Reliability in service refers to a company's ability to provide promised services promptly, accurately and satisfactorily. Reliability is one of the dimensions of customer satisfaction included in the ServQual concept, which includes five dimensions, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The five dimensions of service quality are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The tangible dimension is the appearance of physical facilities, equipment, personal and media communication in service. The aim of this research is to find out and evaluate the implementation of guidance on Umrah ritual services provided by several Umrah travel companies in Indonesia. This research uses a qualitative approach where data is obtained from previous researchers' interviews with relevant topics. This research uses a qualitative approach. Data obtained from the results of literature studies, collecting accurate data from various sources relevant to the study in research. From the results of this research, it was found that the evaluation of Umrah services resulted in satisfactory service for prospective Umrah pilgrims.*

**Keywords:** Manasik; Services; Umrah

## 1. PENDAHULUAN

Keberadaan penyelenggara haji dan umrah sebagai perusahaan yang membantu masyarakat dalam menunaikan ibadah umrah sungguh telah memberikan andil yang cukup besar, travel haji dan umrah juga merupakan pilihan bagi masyarakat yang mengharapkan pelayanan lebih dengan berbagai fasilitas yang menarik, hal ini tentunya menjadi persaingan bagi para travel haji dan umrah dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Dalam kondisi persaingan tersebut sudah tentu akan menjadi kompetisi di antara penyelenggara haji dan umrah, persaingan yang semakin hiper-kompetitif dalam memberikan pelayanan kepada calon konsumen sudah tentu banyak tawaran menarik yang akan menjadi daya tarik tersendiri demi menjaga keunggulan sebuah perusahaan dan menjaga kepercayaan calon konsumen terhadap perusahaan karena pelayanan yang baik akan memberikan kesan atau citra yang baik pula kepada perusahaan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan berada di bawah tingkat yang diharapkan oleh konsumen maka dengan sendirinya akan memberikan kesan atau citra yang buruk kepada perusahaan sebagai rasa ketidakpuasannya.

Berdasarkan ciri-ciri dari pelayanan yang baik adalah mampu memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, menyediakan ragam produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai, mampu berkomunikasi dengan jelas dan tepat, mampu melayani secara tanggap dan tepat, memberikan jaminan ketepatan waktu, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, mengetahui pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan serta keamanan kepada pelanggan.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari kendala dan kesalahan dalam menjalaninya, maka demi menjaga keunggulan suatu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan, maka diperlukan sebuah evaluasi untuk menemukan solusi dari kendala dan kesalahan-kesalahan sebelumnya. Menurut Curtis evaluasi adalah sebuah proses penilaian di mana terjadinya sebuah pengukuran terhadap efektivitas rencana dalam sebuah program yang akan dijadikan tolak ukur keberhasilan dan rencana lebih baik lagi untuk kegiatan selanjutnya. Begitu juga dengan penyelenggaraan ibadah umrah, sangat membutuhkan evaluasi untuk mengetahui sebab masalah yang terjadi dan mencari solusi terbaik agar saat pelaksanaan umrah selanjutnya dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

Setiap muslim tentunya memiliki impian untuk bisa menunaikan ibadah umrah. Namun tidak setiap muslim dapat menunaikannya, mengingat pelaksanaan ibadah umrah adalah ibadah yang istimewa, ibadah yang khusus, tempat dan serta persyaratannya telah ditentukan. Selain itu perjalanan umrah adalah perjalanan suci yang membutuhkan persiapan jasmani dan rohani, termasuk pengetahuan tentang manasik dan perjalanan ibadah umrah. Oleh karena itu sebelum menunaikan ibadah umrah, calon jamaah perlu memahami manasik umrah agar kelancaran pelaksanaan ibadah dapat berjalan dengan baik, aman dan nyaman untuk mencapai tujuan haji.

Pelaksanaan bimbingan manasik umrah merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah yang menjadi salah satu tugas pemerintah sebagaimana amanat Undang-undang. Bimbingan berarti pemberian bantuan pada seseorang atau sekelompok orang (calon jamaah umrah) yang dilakukan oleh pembimbing dalam menentukan pilihan secara bijaksana serta dalam menghadapi masalah yang dihadapi para calon jamaah umrah.

Kesempurnaan ibadah calon jamaah umrah dapat terwujud jika calon jamaah umrah mempunyai bekal ilmu pengetahuan tentang tata cara melaksanakan ibadah umrah dan keterampilan dalam pelaksanaan manasik umrah yang optimal. Di mana hal tersebut diusahakan melalui pelaksanaan bimbingan manasik umrah yang optimal.

Agar dapat memahami ibadah umrah dengan baik dan benar, maka jamaah harus mampu memahami tata cara pelaksanaannya, tujuan, dan kandungan makna yang terdapat dalam ibadah umrah tersebut. Itulah yang disebut ilmu manasik dan syarat-syarat wajib umrah, maka ia harus mengetahui ilmu untuk mempelajari segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah, agar dapat diterima oleh Allah SWT. Mengingat betapa pentingnya pengetahuan tentang manasik haji dan umrah ini bagi calon jamaah umrah, maka mempelajari ilmu manasik haji dan umrah hukumnya wajib.

Tidak sedikit calon jamaah umrah yang memanfaatkan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) untuk menimba ilmu tentang persiapan haji dan umrah. Oleh karena itu, pemerintah memberikan ruang kepada KBIH agar bimbingan manasik yang diberikan lebih optimal. Pasalnya, calon jamaah umrah lebih mempercayakan kepada KBIH dalam urusan bimbingan manasik umrah tersebut. Penyebab tidak optimalnya bimbingan disebabkan adanya beberapa hambatan yang mungkin terjadi seperti terbatasnya tingkat pengetahuan manasik umrah jamaah, tingkat pendidikan jamaah dan mungkin sebagian jamaah tidak bisa baca tulis.

Evaluasi adalah pengukuran dan perbaikan dalam kegiatan yang dilakukan, seperti membandingkan hasil-hasil kegiatan yang sudah dilakukan. Tujuannya agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dapat terlaksanakan. Dapat diartikan bahwa evaluasi adalah proses membandingkan dan

mengukur hasil akhir dari pekerjaan, dan hasil akhir pekerjaan tersebut sepadan dengan hasil yang ingin dicapai. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mendalami pelaksanaan manasik umrah dan evaluasi manasik haji di KBIH Al-Mujahidin Jepara.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang dilakukan dengan menemukan data dan fakta-fakta penelitian di lapangan, secara teliti dengan mendeskripsikan melalui dokumen wawancara dan dokumentasi dalam bentuk gambar atau foto. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang dipadu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Menurut Moleong Lexy J, penelitian kualitatif adalah dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dari seseorang atau perilaku yang dapat diamati secara langsung. Menurut Creswell yang dikutip oleh Juliansyah Noor, menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dokumentasi. Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan, membaca, memperoleh dan mempelajari berbagai macam bentuk data melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian, serta data-data lain di perpustakaan yang dapat dijadikan analisa untuk hasil dalam penelitian ini.

Kemudian untuk sumber data, penulis menggunakan data sekunder yang mana dalam penelitian ini penulis mengutip dari buku-buku, internet dan lain sebagainya yang berisikan informasi mengenai bimbingan manasik. Dalam menganalisis data penulis menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu suatu teknik analisis data di mana penulis terlebih dahulu memaparkan semua data yang diperoleh dari pengamatan, kemudian menganalisisnya dengan berpedoman kepada sumber-sumber yang tertulis.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Program Pelaksanaan Bimbingan Manasik Umrah di KBIH Al-Mujahidin Jepara

Berdasarkan hasil wawancara yang dikutip dari peneliti sebelumnya dan dokumentasi yang dipaparkan oleh penulis pada hasil temuan data sekunder di bawah ini, bahwa kegiatan program pelaksanaan bimbingan manasik haji di kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Al-Mujahidin Jepara meliputi: pelaksanaan bimbingan manasik umrah selama jamaah masih di tanah air, pendampingan jamaah saat pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci serta pembinaan pasca umrah atau sesudah pelaksanaan ibadah umrah. Dalam bab ini pembahasan data dijelaskan melalui lima jenis evaluasi.

Di KBIH Al-Mujahidin pelaksanaan bimbingan manasik umrah adalah usaha untuk memudahkan dan membimbing jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah, yaitu dengan memberikan tiga tahapan yang perlu diikuti jamaah. Pertama, melalui pembinaan manasik umrah yang memberikan bekal ilmu kepada jamaah untuk menunaikan ibadah umrah. Kedua, pendampingan jamaah selama pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci, agar jamaah dalam praktiknya benar-benar sesuai dengan tuntunan agama ketika pelaksanaan ibadah umrah. Ketiga, pembinaan pasca umrah atau kembalinya jamaah dari tanah suci. Kegiatan-kegiatan pasca haji penting dilakukan dalam rangka menjaga kemabruran umrah serta untuk meningkatkan spiritualitas jamaah dengan memperdalam ilmu-ilmu syariat lainnya. Dengan aktif mengikuti kegiatan yang rutin dilaksanakan setiap tahunnya oleh yayasan KBIH Al-Mujahidin seperti: halalbihalal, pengajian majelis ta'lim, peringatan Maulid Nabi SAW, Isra' Mi'raj, santunan anak yatim piatu dhuafa dan lain sebagainya.

Metode yang digunakan dalam penyampaian materi baik pada saat pembinaan manasik umrah pelaksanaan ibadah haji dan pasca haji yang dilakukan oleh KBIH Al-Mujahidin adalah berupa metode ceramah, tanya jawab, diskusi, simulasi, dan praktik. Di samping itu KBIH Al-Mujahidin juga memberikan buku panduan khusus tentang manasik umrah kepada jamaah yang telah disusun dengan cermat dan disesuaikan dengan materi yang diberikan dari Kementerian Agama RI. Serta memanfaatkan media sosial seperti Facebook dan WhatsApp sebagai wadah dalam memudahkan kegiatan bimbingan manasik haji.

Seperti yang dikatakan oleh Buya H. Muhidin selaku ketua KBIH Al-Mujahidin tentang materi manasik haji tersebut, yaitu: "Dari segi material, faktor pendukung pelaksanaan bimbingan manasik umrah adalah

dengan menyesuaikan kondisi perkembangan zaman. Kami menyediakan buku panduan khusus tentang manasik umrah kepada jamaah dan memanfaatkan proyektor, layar, dan audio suara. Ketika bimbingan manasik, terbagi menjadi dua bagian yaitu dalam bentuk teori dan dalam bentuk praktik. Tujuannya adalah agar jamaah lebih mudah memahami materi manasik haji yang disampaikan oleh pembimbing.

Selain itu kami juga memanfaatkan media sosial, karena hari ini banyak orang memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi. Jadi materi-materi manasik umrah di samping disampaikan saat tatap muka, materi-materi seputar manasik umrah tersebut kami bagikan di grup whatsapp agar jamaah bisa membaca atau mempelajarinya kapan pun dan di mana pun.

## 2. Evaluasi Layanan Pelaksanaan Bimbingan Manasik Umrah KBIH Al-Mujahidin

Pada bagian ini penulis hendak mengulas lima evaluasi yakni, *tangibility, responsivnes, reability, empathy, assurance*

### A. Evaluasi Tangibility (Ketanggapan)

Bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin memiliki beberapa evaluasi untuk memastikan tingkat tangibility yang optimal bagi jamaah umrah. Pertama-tama, kelengkapan materi bimbingan menjadi fokus utama evaluasi, dengan menilai sejauh mana materi mencakup seluruh aspek manasik umrah, termasuk aspek persiapan, tata cara pelaksanaan, dan relevansi dengan hukum Islam. Ketepatan informasi juga diperiksa dengan teliti untuk memastikan bahwa panduan yang disampaikan sesuai dengan tuntunan agama dan peraturan umrah yang berlaku.

Selanjutnya, evaluasi melibatkan pemeriksaan kualitas media pembelajaran yang digunakan, baik itu slide presentasi, video, atau gambar. Kualitas materi visual diuji untuk memastikan pemahaman yang jelas dan mudah dicerna oleh jamaah umrah. Kemudahan akses materi juga menjadi prioritas, baik melalui distribusi buku panduan maupun akses digital, untuk memastikan bahwa materi tersebut dapat diakses dengan mudah oleh seluruh jamaah umrah.

Faktor fisik juga tak luput dari evaluasi, termasuk penilaian terhadap kondisi tempat bimbingan, ketersediaan kursi, meja, dan perlengkapan lainnya. Teknologi yang digunakan, seperti proyektor dan mikrofon, juga dievaluasi untuk memastikan bahwa mereka berfungsi dengan baik dalam mendukung penyampaian materi bimbingan. Kemudian, kompetensi pembimbing menjadi fokus utama dalam aspek manusiawi, dengan menilai kemampuan mereka dalam menyampaikan materi dengan jelas dan berinteraksi dengan jamaah umrah.

Dukungan administrasi, seperti logistik selama bimbingan, dan kelancaran proses pendaftaran serta distribusi informasi juga menjadi bagian penting dari evaluasi. Survei kepuasan dari jamaah umrah digunakan sebagai alat untuk mendapatkan umpan balik langsung, sehingga penyedia layanan dapat terus meningkatkan kualitas bimbingan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan untuk memastikan tangibility yang optimal saat ini tetapi juga untuk menetapkan dasar bagi perbaikan berkelanjutan yang akan mendukung pengalaman ibadah umrah yang lebih baik di masa mendatang.

### B. Evaluasi Responsivness (Responsivitas)

Evaluasi responsivitas bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin mencerminkan komitmen dalam menyediakan pelayanan yang responsif dan mendukung bagi jamaah umrah. Tim bimbingan menunjukkan kecepatan dan ketepatan dalam merespons pertanyaan jamaah, memberikan klarifikasi yang dibutuhkan dengan tanggap dan akurat. Sesuai dengan standar pelayanan yang baik, informasi yang diberikan dalam bimbingan terbilang lengkap, mencakup seluruh aspek persiapan dan tata cara pelaksanaan umrah.

Bimbingan personal menjadi salah satu keunggulan, dengan tersedianya sesi tanya jawab dan konsultasi pribadi. Responsivitas tim terlihat dalam kesediaan mereka untuk memberikan jawaban yang memuaskan dan memberikan perhatian khusus terhadap pertanyaan yang lebih spesifik. Adanya saluran komunikasi yang efektif, baik melalui telepon, email, atau platform daring, memberikan akses yang mudah bagi jamaah umrah untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Dukungan tim pendukung terhadap jamaah umrah terlihat dalam logistik yang disiapkan selama bimbingan, menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung proses pembelajaran. Umpan balik langsung dari jamaah umrah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap responsivitas layanan. Adanya langkah-langkah perbaikan berkelanjutan yang diambil berdasarkan umpan balik tersebut menjadi indikator komitmen KBIH Al-Mujahidin dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik umrah mereka.

Secara keseluruhan, evaluasi responsivitas menegaskan bahwa bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin tidak hanya memberikan informasi yang tepat waktu, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan memahami kebutuhan jamaah umrah. Langkah-langkah perbaikan dan pengembangan layanan yang diambil sejalan dengan semangat kesinambungan perbaikan untuk memberikan pengalaman manasik umrah yang lebih baik dan bermakna bagi jamaah.

#### C. Evaluasi Reability (Reabilitas)

Bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin menjalani evaluasi reliabilitas yang mendalam, memfokuskan perhatian pada kehandalan dan konsistensi layanan yang disediakan kepada jamaah umrah. Pertama-tama, evaluasi mengukur ketepatan informasi yang disampaikan, memastikan bahwa setiap detail yang diberikan sesuai dengan tuntunan agama dan peraturan umrah yang berlaku. Konsistensi materi menjadi sorotan berikutnya, dengan penekanan pada upaya untuk menjaga keseragaman informasi dari satu sesi bimbingan ke sesi berikutnya, agar jamaah umrah tidak mengalami kebingungan yang tidak perlu.

Kelengkapan bimbingan menjadi aspek lain yang dievaluasi, memastikan bahwa setiap aspek manasik umrah tercakup secara menyeluruh dalam materi bimbingan. Selain itu, kualifikasi dan kompetensi pembimbing menjadi fokus evaluasi yang penting, karena reliabilitas bimbingan sangat bergantung pada pemahaman mendalam dan kemampuan pembimbing untuk menyampaikan informasi secara tepat.

Relevansi informasi dengan konteks umrah saat ini juga diperhatikan, mengingat perubahan kebijakan atau prosedur yang mungkin terjadi dari waktu ke waktu. Dalam proses evaluasi, umpan balik langsung dari jamaah umrah menjadi elemen kunci untuk menilai sejauh mana bimbingan dianggap dapat diandalkan oleh mereka.

Dengan demikian, evaluasi reliabilitas ini bukan hanya sebagai pandangan kritis terhadap kualitas bimbingan manasik umrah, tetapi juga sebagai langkah-langkah menuju perbaikan berkelanjutan. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar untuk mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan guna memastikan bahwa bimbingan yang disediakan oleh KBIH Al-Mujahidin tetap konsisten, dapat diandalkan, dan terus meningkatkan kualitasnya sejalan dengan kebutuhan jamaah umrah.

#### D. Evaluasi Empathy (Empati)

Bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin dinilai melalui lensa empati, mengevaluasi sejauh mana tim bimbingan menunjukkan kepekaan dan perhatian terhadap kebutuhan emosional, pengalaman, dan perasaan jamaah umrah. Evaluasi mencakup keterlibatan emosional tim bimbingan, mengukur seberapa mendalam mereka terlibat dengan pengalaman dan kekhawatiran pribadi jamaah umrah. Selain itu, penilaian terhadap komunikasi empati menjadi fokus, termasuk kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan kelembutan, menghormati perasaan jamaah umrah, dan memberikan dukungan emosional yang diperlukan.

Ketepatan tanggapan menjadi indikator lain, mengevaluasi sejauh mana tim bimbingan mampu memberikan respons yang sesuai terhadap kebutuhan dan pertanyaan jamaah umrah. Kemampuan untuk merespons dengan tepat dan memberikan dukungan dapat memperkuat ikatan empati antara pembimbing dan jamaah. Selanjutnya, evaluasi mencakup keterbukaan tim bimbingan terhadap kekhawatiran atau pertanyaan pribadi jamaah umrah, menunjukkan sikap terbuka dan keterlibatan yang mendalam.

Aspek bimbingan personal juga menjadi perhatian, melibatkan diskusi lebih mendalam tentang perasaan, ketakutan, atau pertanyaan yang bersifat lebih pribadi. Selain itu, penerimaan dan penghormatan terhadap perbedaan pandangan atau pengalaman antara jamaah menjadi elemen penting dalam evaluasi empati. Melalui penilaian ini, diharapkan bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin tidak hanya menyediakan panduan teknis, tetapi juga memberikan dukungan emosional yang diperlukan, menciptakan lingkungan yang mendukung dan aman secara emosional bagi jamaah umrah.

#### E. Evaluasi Assurance

Bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin menjalani evaluasi yang melibatkan beberapa aspek terkait assurance, bertujuan untuk memastikan jamaah umrah merasa yakin terhadap kualitas, keandalan, dan keamanan layanan yang disediakan. Evaluasi dimulai dengan penilaian kualifikasi pembimbing, memastikan bahwa mereka memiliki keahlian yang memadai untuk memberikan bimbingan manasik umrah dengan tingkat keprofesionalan yang tinggi.

Keakuratan informasi hukum dan ritual menjadi fokus berikutnya, dijamin melalui evaluasi sejauh mana panduan yang disampaikan sesuai dengan tuntunan agama dan prosedur umrah. Konsistensi materi dan panduan menjadi pertimbangan penting, memastikan bahwa setiap jamaah umrah menerima informasi yang seragam, jelas, dan tidak ambigu.

Dalam hal pengelolaan risiko, evaluasi mencakup sistem yang diterapkan untuk mengidentifikasi dan mengurangi potensi risiko selama pelaksanaan umrah. Keamanan dan kesehatan jamaah umrah menjadi fokus lainnya, menilai langkah-langkah yang diambil untuk memastikan kesejahteraan fisik dan medis mereka selama bimbingan.

Evaluasi juga melibatkan umpan balik dan evaluasi langsung dari jamaah umrah, memberikan wawasan berharga tentang sejauh mana mereka merasa dijamin terhadap kualitas dan keandalan layanan. Ketertiban dan kedisiplinan selama bimbingan menjadi perhatian, bersama dengan penilaian terhadap ketepatan logistik dan ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pembelajaran.

Dengan melakukan evaluasi menyeluruh terkait assurance, diharapkan bahwa bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin dapat memberikan jaminan yang kuat terhadap jamaah umrah, menciptakan pengalaman yang andal, aman, dan berkualitas selama persiapan dan pelaksanaan ibadah umrah mereka.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin, dapat diambil kesimpulan bahwa penyelenggaraan layanan ini telah mengalami evaluasi yang menyeluruh dan mendalam. Evaluasi terkait tangibility, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance telah memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas layanan bimbingan manasik umrah yang diberikan oleh KBIH Al-Mujahidin. Tangibility atau penilaian terhadap aspek-aspek fisik dan materi menunjukkan bahwa KBIH Al-Mujahidin telah memberikan fasilitas, materi bimbingan, dan dukungan administratif yang memadai. Responsiveness atau tanggung jawab dalam layanan bimbingan manasik umrah juga menonjolkan bahwa tim bimbingan sangat tanggap terhadap kebutuhan jamaah umrah, memberikan informasi dengan cepat dan akurat, serta menunjukkan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Reliability atau keandalan bimbingan tercermin dalam kualifikasi pembimbing, ketepatan informasi hukum dan ritual, dan konsistensi materi bimbingan. Hal ini memberikan keyakinan bahwa jamaah umrah dapat mengandalkan bimbingan tersebut untuk memahami dan menjalankan ibadah umrah dengan benar. Evaluasi terkait empathy menunjukkan bahwa tim bimbingan di KBIH Al-Mujahidin telah menunjukkan kepekaan dan keterlibatan emosional terhadap jamaah umrah. Sikap terbuka, komunikasi empatik, dan bimbingan personal menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung secara emosional. Sementara itu, evaluasi terkait assurance menggarisbawahi bahwa keamanan, kualitas, dan keandalan layanan telah menjadi prioritas. Langkah-langkah pengelolaan risiko, penerimaan umpan balik jamaah, dan keamanan dan kesehatan jamaah umrah selama bimbingan menunjukkan komitmen untuk memberikan jaminan terhadap pengalaman umrah yang berkualitas. Dengan demikian, kesimpulan evaluasi menunjukkan bahwa bimbingan manasik umrah di KBIH Al-Mujahidin telah memberikan layanan yang holistik, mencakup aspek fisik, emosional, dan spiritual. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan landasan untuk terus meningkatkan kualitas bimbingan, menciptakan pengalaman manasik umrah yang lebih baik, dan memenuhi harapan serta kebutuhan jamaah umrah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al Hafidh, B., & Romli, S. (2021). IMPLEMENTASI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI HARAMAIN KOTA PEKANBARU. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 3(2), 102-110.
- Andi.Chulaifi, Muhammad In'amul, Endang Setyowati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*. Januari 2018, Vol. 03, No. 01, hal 40-54.
- Aprilia Andani Putri dan Musthofa Hadi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*. E-ISSN: 2407-5523. ISSN: 2407-3741.
- Aryska, Metha. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *JOM FISIP*. Vol. 4 No. 1 –Februari 2017.
- Barnes, J. G. (2013). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia. Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta:

- 
- Dharma, Robby. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*. Vol. 6, No. 2, Oktober 2017, Hal 349-359 ISSN: 2301-5268 | E-ISSN :2527-9483
- Duygun Adnan, S. Ahmet Mentş, and Ahmet Kubaş. (2014). The Relationship between Corporate Reputation and Service Quality: A Study on Fast-Moving Consumer Goods Market. *International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)*. Volume 2, Issue 3 (2014) ISSN 2320–4044 (Online).
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, H. L. (2017). Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 29-29.
- Haryono, Gampo. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bank Kerinci. *JIPI Vol. 1 No. 1, November 2017*. 17 –27.
- Hasan Ali, (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, cetakan pertama, penerbit: CAPS, Yogyakarta. Hidayat Rachmad, Sabarudin Akhmad, Machmud. (2015). Effects Of Service Quality, Customer Trust And Customer Religious Commitment On Customer Satisfaction And Loyalty Of Islamic Banks In East Java. *Al-Iqtishad*. Vol. VII No. 2, Juli 2015.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muna, M., Amaluddin, A., & Iman, B. (2022). Organizing Hajj Manasik as an Effort to Increase Knowledge of Hajj for Prospective Hajj Pilgrims at the Office of the Ministry of Religion of Enrekang Regency. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 237-246.
- Ningsiwi, H. A. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK KBIH MUSLIMAT NU BALIKPAPAN DI MASA PANDEMI. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2(2), 193-207.
- Taufikurrahman, T., Wasliman, I., & Dianawati, E. (2023). Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji. *Wahana Didaktika: Jurnal Ilmu Kependidikan*, 21(2), 309-328.
- Yuwati, S. (2022). *Pelaksanaan dan Evaluasi Bimbingan Manasik Haji Tahun 2019 Di Kementrian Agama Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).