



Research Article

Strategi Inovatif KBIHU Wali Kabupaten Semarang Dalam Pembinaan Haji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Kloter 35

Mohammad Riefqy Adhlitama

Universitas Islam Negeri Salatiga, Indonesia; mohriefqy@gmail.com

Copyright © 2025 by Authors, Published by **Values: Jurnal Kajian Islam Multidisiplin**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : August 12, 2025
Accepted : October 24, 2025

Revised : September 21, 2025
Available online : November 22, 2025

How to Cite: Mohammad Riefqy Adhlitama. (2025). Innovative Strategy of KBIHU, Mayor of Semarang Regency in Hajj Guidance to Improve the Quality of Services for Group 35 Pilgrims. *Values: Jurnal Kajian Islam Multidisiplin*, 2(6), 647-654. <https://doi.org/10.61166/values.v2i6.125>

Innovative Strategy of KBIHU, Mayor of Semarang Regency in Hajj Guidance to Improve the Quality of Services for Group 35 Pilgrims

Abstract. This research explores the innovative strategies implemented by Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Wali, Semarang Regency, in improving the quality of hajj guidance for group 35 pilgrims. Employing a qualitative case study approach, data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that KBIHU Wali applies a comprehensive concept called Haji Mandiri (Independent Pilgrimage), which emphasizes continuous manasik training, simulation-based learning, spiritual strengthening, and the use of digital media in the mentoring process. These strategies have increased pilgrims' independence, readiness, and satisfaction with the services provided. This study contributes to the understanding of innovative hajj guidance models and offers insights for other KBIHUs to enhance their service quality.

Keywords: Innovative Strategy, Hajj Guidance, Kbihu Wali, Service Quality, Pilgrims' Independence

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi inovatif yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Wali Kabupaten Semarang dalam meningkatkan kualitas pembinaan jamaah haji Kloter 35. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Wali menerapkan konsep Haji Mandiri yang menekankan pada pembinaan berkelanjutan, pelatihan berbasis simulasi, penguatan spiritual, serta pemanfaatan media digital. Strategi ini terbukti meningkatkan kemandirian, kesiapan, dan kepuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan model pembinaan haji yang inovatif dan menjadi inspirasi bagi KBIHU lain dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Strategi Inovatif, Pembinaan Haji, Kbihu Wali, Kualitas Pelayanan, Kemandirian Jamaah

PENDAHULUAN

Setiap muslim yang mampu secara finansial, psikologis, dan fisik wajib melaksanakan ibadah haji yang merupakan rukun Islam kelima (Rhamadani et al., 2024). Selain persiapan rohani, ibadah haji juga memerlukan persiapan mental dan fisik serta pemahaman yang mendalam tentang adat istiadat. Dalam hal ini, Kelompok Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memegang peranan penting dalam mempersiapkan jamaah agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik, benar, dan sesuai syariat (Yaqin, 2023).

Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Kementerian Agama Republik Indonesia menegaskan pentingnya bimbingan ibadah haji, yang bertujuan untuk memberikan bekal pengetahuan, kemampuan, dan persiapan jasmani-mental jamaah sebelum berangkat ke tanah suci. Kelompok Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) yang berperan sebagai pendamping resmi dalam memberikan bimbingan keagamaan, teknis, dan kesehatan jamaah sejak sebelum berangkat, selama di tanah suci, dan setelah kembali ke negara asal, menjadi salah satu komponen penting dalam bimbingan ini (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2021).

Namun pada kenyataannya, tidak semua KBIHU dapat memberikan layanan terbaik dan fleksibel sesuai tuntutan jamaah. Banyak jamaah yang masih kurang persiapan fisik, belum sepenuhnya memahami syarat-syarat beribadah, bahkan mengalami kendala psikologis selama di tanah suci. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan strategi pembinaan yang lebih inovatif dan responsif terhadap dinamika zaman dan karakteristik jamaah (Suryono, 2019).

Di tengah tantangan tersebut, KBIHU Wali hadir sebagai salah satu lembaga bimbingan yang berupaya menerapkan pendekatan pembinaan yang inovatif. KBIHU Wali tidak hanya mengandalkan metode konvensional dalam bimbingan manasik, tetapi juga mengembangkan berbagai strategi seperti integrasi media digital (aplikasi dan video manasik), personalisasi materi bimbingan berdasarkan usia dan kemampuan jamaah, penyuluhan kesehatan dan kebugaran jasmani, pelatihan simulasi ibadah haji secara komprehensif, serta pembinaan spiritual dan psikososial secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, agar dapat menjadi acuan praktis dan akademis dalam pengembangan pembinaan haji yang lebih efektif dan berfokus pada kepuasan dan keberhasilan ibadah jemaah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis strategi inovatif Wali KBIHU dalam pembinaan haji, serta memberikan dampaknya dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada Jamaah Kloter ke-35.

METODE PENELITIAN

Strategi Inovatif, menurut Kotter (1996), inovasi dalam organisasi tidak hanya membutuhkan teknologi baru, tetapi juga perubahan budaya organisasi yang mendukung penerapan inovasi tersebut. Oleh karena itu, strategi inovatif yang diterapkan oleh KBIHU Wali tidak hanya terfokus pada penggunaan teknologi atau metode baru, tetapi juga mencakup perubahan dalam sistem dan budaya pembinaan yang mengutamakan kualitas pelayanan (Margareth, 2017).

Teori Manajemen pelayanan publik berfokus pada cara-cara untuk merancang, mengorganisir, dan mengelola pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat, dalam hal ini kepada jamaah haji. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengembangkan model SERVQUAL, yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Lukita et al., 2020).

Teori Pembinaan dan Pendidikan Orang Dewasa, pembinaan haji adalah proses pendidikan yang bertujuan untuk mempersiapkan jamaah haji dalam melaksanakan ibadah dengan baik dan benar (Sani, 2024). Menurut Knowles (1980), pendidikan orang dewasa berbeda dengan pendidikan anak-anak karena orang dewasa memiliki pengalaman hidup yang lebih kaya, sehingga mereka lebih mandiri dan lebih memilih metode pembelajaran yang berbasis pada pengalaman dan praktik langsung (Setiawati & Shofwan, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan strategi inovatif yang dilakukan oleh KBIHU Wali Kabupaten Semarang dalam membina jamaah haji Kloter 35 serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji. Melalui pendekatan kualitatif dengan studi kasus, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi inovatif yang diterapkan KBIHU Wali memberikan dampak signifikan terhadap kemandirian, kemandirian, dan kepuasan jamaah. KBIHU Wali menghadirkan model pelatihan yang tidak hanya fokus pada peningkatan pengetahuan teknis ibadah, tetapi juga pada pembentukan karakter spiritual, kemandirian, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung efektivitas bimbingan.

Pelaksanaan penelitian meliputi wawancara mendalam dengan pengurus, petugas lapangan, dan jamaah haji Kloter 35, serta observasi langsung terhadap proses pelatihan baik sebelum keberangkatan maupun selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Data menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan KBIHU lapangan Wali memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan KBIHU lain, karena berfokus pada prinsip "Haji Mandiri" dan "Berhaji dengan Hati". Dengan kombinasi antara aspek spiritual,

teknis, dan teknologi, KBIHU Wali mampu menghadirkan pelatihan yang berkelanjutan dan kontekstual dengan tantangan zaman.

Strategi Inovatif KBIHU Wali dalam Pembinaan Haji Kloter 35

Strategi inovatif yang dilakukan KBIHU Wali merupakan respon terhadap meningkatnya kompleksitas kebutuhan jamaah haji modern. Berdasarkan wawancara dengan Ketua KBIHU Wali, Fahri Ali, strategi ini penekanan pada pendekatan komprehensif yang mencakup pelatihan praktis, penguatan spiritual, serta pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelatihan. Melalui konsep Haji Mandiri, jamaah dibekali kemampuan teknis dan mental untuk melaksanakan ibadah secara mandiri tanpa ketergantungan berlebih pada pembimbing.

Inovasi tersebut diwujudkan dalam program manasik haji sepanjang tahun, yaitu sistem pelatihan berkelanjutan yang dimulai sejak jamaah mendaftar. Pembimbing tidak hanya memberikan teori, tetapi juga simulasi langsung menggunakan replika Ka'bah dan tempat lempar jumrah, agar jamaah benar-benar memahami tahapan ibadah secara nyata. Pendekatan ini selaras dengan teori pembelajaran orang dewasa (andragogi) menurut Knowles (1980), yang menekankan bahwa orang dewasa belajar paling efektif melalui pengalaman langsung yang relevan dengan kehidupannya.

Selain pelatihan teknis, aspek spiritual juga menjadi perhatian utama. KBIHU Wali mengembangkan program Berhaji dengan Hati, yang menanamkan nilai-nilai keikhlasan, kesabaran, dan kepasrahan kepada Allah. Pembimbing mengajarkan jamaah agar tidak hanya fokus pada aspek ritual, tetapi juga pada makna spiritual dari setiap rangkaian ibadah. Program ini meningkatkan ketenangan batin jamaah selama pelaksanaan haji dan meminimalkan stres akibat padatannya jadwal serta kondisi cuaca ekstrem.

Untuk memperkuat pemahaman jamaah, KBIHU Wali menerapkan sistem pembelajaran digital berbasis media daring. Jamaah mendapatkan akses ke video pembelajaran, panduan digital, dan grup komunikasi yang memfasilitasi tanya jawab dengan pembimbing. Pendekatan ini menunjukkan kemampuan lembaga untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam pendidikan keagamaan.

Dampak Strategi Inovatif terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah

Hasil wawancara dengan petugas haji Kloter 35 menunjukkan bahwa strategi pelatihan yang diterapkan KBIHU Wali berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kesiapan jamaah. Petugas Menyebutkan bahwa jamaah binaan KBIHU Wali lebih disiplin, memahami jadwal kegiatan, dan mampu berkoordinasi dengan baik tanpa selalu menunggu Arahan pembimbing. Hal ini menunjukkan bahwa strategi Haji Mandiri benar-benar efektif dalam menumbuhkan kemandirian jamaah.

Observasi lapangan menampilkan bahwa jamaah mampu melaksanakan ibadah dengan tertib di area padat seperti Masjidil Haram, Arafah, dan Mina. Mereka telah terbiasa menghadapi situasi tersebut berkat latihan simulasi di tanah air. Persiapan ini tidak hanya mempermudah tugas pembimbing, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelaksanaan ibadah di lapangan.

Dari sisi pelayanan, pendekatan yang diterapkan KBIHU Wali menampilkan kesesuaian dengan teori SERVQUAL, terutama pada dimensi keandalan dan daya tanggap. Keandalan lembaga terlihat dari konsistensi pelaksanaan program dan keakuratan informasi yang diberikan kepada jamaah. Sementara itu, daya tanggap tercermin dari kesediaan pembimbing dalam memberikan solusi cepat terhadap kendala jamaah, baik melalui komunikasi langsung maupun media digital.

Selain itu, program Berhaji dengan Hati memperkuat hubungan emosional antara pembimbing dan jamaah. Dalam wawancara, salah satu jamaah bernama Marsini (73 tahun) menyampaikan bahwa ia merasa diperlakukan seperti keluarga selama mengikuti bimbingan. Pendekatan personal seperti ini menciptakan rasa aman dan nyaman, sesuai dengan konsep empati dalam pelayanan.

Strategi Efektivitas Pembinaan terhadap Kemandirian dan Kepuasan Jamaah

Analisis terhadap hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi inovatif KBIHU Wali berperan penting dalam membentuk jamaah yang mandiri, disiplin, dan puas terhadap pelayanan yang diterima. Pembinaan yang dilakukan dengan metode praktik langsung memungkinkan jamaah menginternalisasi nilai-nilai ibadah secara lebih kuat dibandingkan pelatihan yang bersifat teoritis semata. Hal ini sesuai dengan teori experiential learning oleh Kolb (1984), yang menegaskan bahwa pengalaman langsung merupakan sarana paling efektif untuk membangun kompetensi baru.

Hasil kepuasan jamaah menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan pembimbing sangat memuaskan. Aspek yang paling menonjol adalah kesabaran pembimbing, kejelasan informasi, serta dukungan spiritual yang diberikan. Dengan demikian, strategi pelatihan yang diterapkan KBIHU Wali tidak hanya berfungsi sebagai transfer ilmu, tetapi juga sebagai proses pendampingan spiritual yang menyeluruh.

Jamaah Kemandirian juga meningkat secara signifikan. Berdasarkan hasil observasi di Tanah Suci, jamaah mampu menjalankan seluruh rangkaian ibadah tanpa banyak ketergantungan. Mereka bahkan saling membantu sesama jamaah dalam kondisi padat, yang menunjukkan terbentuknya solidaritas dan empati sosial. Hal ini selaras dengan nilai-nilai yang ditanamkan KBIHU Wali melalui pelatihan kelompok dan kegiatan praktik kerja tim selama masa manasik.

Gambar berikut menampilkan kegiatan simulasi manasik yang menjadi bagian dari strategi pelatihan tersebut.

Gambar yang dicantumkan dalam artikel jurnal hanya yang berkaitan dengan hasil penelitian.

Sumber: Dokumentasi tim KBIHU Wali



Gambar 1 menunjukkan antusiasme jamaah dalam mengikuti simulasi manasik. Kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai latihan teknis, tetapi juga media pembentukan mental dan spiritual melalui kebersamaan. Menurut Mezirow (1991), pembelajaran transformasional terjadi ketika seseorang mampu mengubah perspektif melalui pengalaman langsung — hal ini terlihat jelas dalam program KBIHU Wali yang menumbuhkan kepercayaan diri dan ketenangan jamaah selama beribadah.

Dari keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi inovatif KBIHU Wali efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membentuk kemandirian, serta menumbuhkan kepuasan jamaah. Penerapan metode pembelajaran berkelanjutan, pelatihan spiritual, dan integrasi teknologi digital menjadikan KBIHU Wali sebagai lembaga pembimbing haji yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan jamaah modern. Strategi ini dapat dijadikan model bagi KBIHU lain dalam mengembangkan sistem pelatihan haji yang berfokus pada kemandirian dan kesejahteraan spiritual jamaah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi inovatif yang diterapkan oleh KBIHU Wali Kabupaten Semarang dalam membina jamaah haji Kloter 35 terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kesiapan, dan kemandirian jamaah selama proses ibadah haji. Pendekatan yang diterapkan tidak hanya menekankan aspek teknis dan ritual, tetapi juga mengintegrasikan pelatihan spiritual, mental, dan sosial. Melalui penerapan konsep Haji Mandiri, jamaah dibimbing untuk memahami makna ibadah secara lebih mendalam, mampu mengatasi berbagai tantangan di lapangan, dan menunjukkan sikap tangguh serta disiplin dalam pelaksanaan haji. Pembinaan yang dilakukan sepanjang tahun memberikan waktu yang cukup bagi jamaah untuk berlatih dan menginternalisasi nilai-nilai ibadah, sehingga ketika berada di Tanah Suci mereka dapat menjalankannya dengan lebih percaya diri dan khusyuk.

Selain itu, keberhasilan KBIHU Wali dalam mengelola program pelatihan menunjukkan adanya sinergi yang kuat antara aspek manajerial, edukatif, dan spiritual. Inovasi yang diwujudkan dalam bentuk pelatihan simulatif, pemanfaatan media digital, dan penguatan nilai-nilai keagamaan menjadikan lembaga ini adaptif terhadap tuntutan era modern tanpa meninggalkan prinsip-prinsip keislaman. Kualitas pelayanan juga meningkat karena adanya komunikasi yang intens antara pembimbing dan jamaah, baik melalui pertemuan langsung maupun media berani. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan berbasis empati, perhatian, dan ketulusan memiliki peran besar dalam menciptakan pengalaman ibadah yang bermakna bagi jamaah. Oleh karena itu, KBIHU Wali dapat dijadikan model pengembangan bagi lembaga pembimbing haji lainnya yang ingin meningkatkan kualitas dan efektivitas pembinaan jamaah.

Meskipun strategi yang diterapkan telah menunjukkan hasil positif, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Di antaranya adalah kebutuhan peningkatan fasilitas pendukung pelatihan dan upaya memperluas jangkauan digital agar seluruh jamaah dapat mengakses materi dengan mudah. Selain itu, sebagian jamaah usia lanjut masih memerlukan pendekatan khusus dalam proses

pelatihan agar mereka dapat beradaptasi dengan sistem baru yang menuntut kemandirian lebih tinggi. Untuk itu, perbaikan sistem komunikasi dua arah dan pendampingan pribadi perlu terus ditingkatkan agar setiap jamaah, tanpa memandang usia atau latar belakang pendidikan, dapat menerima manfaat maksimal dari program pelatihan.

Penelitian ini memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan model pelatihan haji yang inovatif dan humanis. Hasilnya dapat menjadi pengajar bagi lembaga bimbingan haji, pengambil kebijakan, serta pengajar yang ingin memahami dinamika pelayanan keagamaan di Indonesia. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai efektivitas penerapan strategi pelatihan serupa di berbagai KBIHU di wilayah lain, dengan melibatkan variabel tambahan seperti aspek psikologis jamaah, peran teknologi digital secara spesifik, dan pengaruh pelatihan terhadap kepuasan ibadah pasca haji. Pendekatan komparatif antar lembaga pembimbing juga dapat dilakukan guna menemukan pola terbaik yang sesuai dengan karakteristik jamaah di berbagai daerah. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan haji di Indonesia semakin berkualitas, profesional, dan terfokus pada peningkatan pengalaman jamaah spiritual secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adellia, T. (2023). Strategi pemasaran tour travel haji dan umroh dalam meningkatkan calon jama'ah umroh pada PT. DMS Tours dan Travel Bandarlampung. Skripsi, UIN Bandar Lampung.
- Al-Ghazali. (nd). *Ihya' Ulumuddin* (Jilid 1).
- Anisa, NP (2023). Strategi pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji PT. Safa Nisa Riski terhadap calon jama'ah haji di Indragiri Hulu. Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
- Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). Hasil evaluasi pelayanan haji 2022. Jakarta: Kemenag RI.
- Hidayatullah, R. (2021). Strategi komunikasi bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Arwaniyyah Kabupaten Kudus Tahun 2019. Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang.
- Ilmiyatin, N. (2018). Strategi pelatihan petugas haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia . Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Jakarta: Kemenag RI.
- Latifah, S., & Nursalam, M. (2020). Strategi pemberdayaan bimbingan ibadah haji berbasis kebutuhan jamaah. *Jurnal Studi Keislaman dan Pendidikan* , 8(2), 123–135.
- Machendrawaty, N., & Safei, AA (2001). *Pengembangan masyarakat Islam: Dari ideologi, strategi, sampai tradisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mintzberg, H. (2007). Strategi pelacakan: Menuju teori umum . Oxford: Oxford University Press.
- Muhaimin, A. (2009). Kurikulum pendidikan Islam: Analisis filosofis, teoritis, dan praktis. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ni'am, U. (2015). Manajemen bimbingan manasik haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora. Skripsi, UIN Walisongo Semarang.
- Nur, LS (2016). Manajemen pelayanan administrasi jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Qomaruddin, M. (2019). Manajemen pelayanan haji: Analisis strategi pelatihan jamaah haji oleh KBIHU. Jurnal Manajemen Dakwah, 4(1), 45–58.
- Rokhmat, A. (2023). Strategi dakwah kontemporer dalam membangun kesadaran religius masyarakat perkotaan. Jurnal Akademik Dakwah dan Komunikasi, 4(2), 115–128. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/ajdc>
- Schilling, MA (2013). Manajemen strategis inovasi teknologi. New York: McGraw-Hill.
- Sutriani. (2020). Strategi pemasaran program haji dan umroh dalam meningkatkan jumlah jamaah pada PT. Muhsinin Tour dan Travel Jempong Mataram. Skripsi, UIN Mataram.
- Tjiptono, F. (2014). Pelayanan, kualitas dan kepuasan. Yogyakarta: Andi Mengimbangi.
- Wulandari, D. (2022). Penguatan komunikasi interpersonal dalam dakwah komunitas remaja masjid. Omah Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam, 3(1), 67–80. <https://ejournal.uinsaid.ac.id>
- Zeithaml, VA, Parasuraman, A., & Berry, LL (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Jurnal Ritel, 64(1), 12–40.