JURNAL ABDIMAS INDONESIA Vol. 6, No. 2, 2026
E-ISSN 2797-2887
Copyright © 2025 The Author(s)

# Implementasi Nilai Amanah dalam Pelayanan Jamaah Umroh: Studi Pengalaman Magang Mahasiswa Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir

**Sekar Ayu[1], Muthmainnah Muthmainnah[2], Rika Amalia Ritonga[3], Abdul Ammar[4], Aziz Isroq[5], Riyadh Fatahillah[6]**
[1,2,3,4,5,6]Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Penulis Korespondensi:
**Sekar Ayu**
Sekarayurm24@gmail.com

**Abstract**:
This study aims to analyze the concept of amanah (trustworthiness) in the perspective of the Qur'an and its exegesis, as well as its implementation in the service of Umrah pilgrims based on the internship experience of students of Qur'anic Studies and Tafsir. This research employs a qualitative descriptive-analytical approach, with data collected through participant observation and documentation study. The analysis is conducted using a thematic tafsir approach by linking empirical findings with scholarly interpretations. The results show that amanah is a fundamental value encompassing moral responsibility toward God and fellow human beings, and serves as an ethical foundation in service. Its implementation is reflected in information transparency, staff responsibility, and the fulfillment of pilgrims' needs. However, several challenges remain, including lack of coordination, limited human resources, and work pressure. Therefore, optimization is needed through strengthening service systems and internalizing spiritual values.

**Keywords**: *Amanah, Umrah Service, Qur'anic Exegesis, Service Ethics, Internship Experience*

## Pendahuluan

Pelayanan jamaah umroh merupakan bagian integral dari penyelenggaraan ibadah yang tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga menuntut kualitas moral dan spiritual yang tinggi. Dalam praktiknya, pelayanan ini melibatkan berbagai pihak yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kenyamanan, keamanan, serta kekhusyukan ibadah jamaah. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan umroh, seperti kurangnya profesionalitas, ketidaksesuaian antara janji dan realisasi layanan, hingga lemahnya komitmen dalam menjaga kepercayaan jamaah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa nilai-nilai etika dalam pelayanan belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal.

Dalam perspektif Islam, pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas sosial, tetapi juga sebagai bentuk ibadah yang memiliki dimensi spiritual. Salah satu nilai fundamental yang menjadi landasan dalam menjalankan amanah pelayanan adalah konsep amanah itu sendiri. Amanah dalam Al-Qur'an mencakup makna yang luas, tidak hanya sebatas kejujuran, tetapi juga tanggung jawab, komitmen, dan kesungguhan dalam menjalankan tugas. Nilai ini menjadi prinsip utama dalam membangun kepercayaan (trust) antara pemberi layanan dan penerima layanan, termasuk dalam konteks pelayanan jamaah umroh yang sarat dengan nilai-nilai ibadah.

Kajian tafsir memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep amanah, baik dalam hubungan manusia dengan Allah maupun dengan sesama manusia. Amanah dipandang sebagai tanggung jawab moral yang harus dijaga dan dilaksanakan dengan penuh kesadaran spiritual. Dalam konteks pelayanan, nilai amanah menjadi tolok ukur integritas seseorang dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, implementasi nilai amanah dalam pelayanan jamaah umroh menjadi aspek penting yang perlu dikaji, terutama dalam menghubungkan antara nilai normatif Al-Qur'an dengan realitas praktik di lapangan.

Mahasiswa Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir yang mengikuti program magang di lembaga penyelenggara umroh memiliki peran strategis sebagai subjek yang mengalami langsung dinamika pelayanan tersebut. Pengalaman magang tidak hanya menjadi sarana pembelajaran praktis, tetapi juga ruang reflektif untuk mengamati sejauh mana nilai-nilai Qur'ani, khususnya amanah, diimplementasikan dalam pelayanan jamaah. Interaksi langsung dengan sistem kerja dan pola pelayanan memberikan perspektif empiris yang dapat memperkaya kajian akademik berbasis teks keagamaan.

Meskipun kajian mengenai pelayanan umroh dan etika kerja dalam Islam telah banyak dilakukan, penelitian yang secara spesifik mengkaji implementasi nilai amanah berdasarkan pengalaman empiris mahasiswa Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir masih tergolong terbatas. Sebagian besar penelitian cenderung berfokus pada aspek manajerial atau kepuasan jamaah, tanpa mengaitkannya secara mendalam dengan nilai-nilai Qur'ani dan analisis tafsir. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kajian normatif dan praktik empiris yang perlu dijembatani melalui penelitian yang integratif.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep nilai amanah dalam perspektif Al-Qur'an dan tafsir, serta menganalisis implementasinya dalam pelayanan jamaah umroh berdasarkan pengalaman magang mahasiswa Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi berbagai kendala dan tantangan dalam penerapan nilai amanah di lapangan, serta merumuskan upaya optimalisasi nilai tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional dan berintegritas.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian tafsir tematik yang aplikatif, sekaligus kontribusi praktis dalam memperkuat etika pelayanan berbasis nilai-nilai Al-Qur'an di lingkungan penyelenggara umroh. Integrasi antara pemahaman tekstual dan pengalaman empiris menjadi kekuatan utama dalam menghadirkan model pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga bernilai spiritual.

## Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitis, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam implementasi nilai amanah dalam pelayanan jamaah umroh. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman fenomena secara kontekstual berdasarkan pengalaman empiris, bukan pada pengukuran kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ini mengintegrasikan antara realitas praktik di lapangan dengan konsep normatif dalam Al-Qur'an dan tafsir.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari pengalaman langsung penulis selama menjalani program magang di lembaga penyelenggara umroh, yang meliputi observasi terhadap proses pelayanan, interaksi dengan jamaah, serta keterlibatan dalam aktivitas pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur yang relevan, seperti kitab tafsir, buku,

Copyright © 2025 The Author(s)

dan jurnal ilmiah yang membahas konsep amanah dan etika pelayanan dalam Islam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif.

Adapun teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan tafsir tematik (maudhu'i), yaitu dengan mengaitkan temuan empiris dengan ayat-ayat Al-Qur'an tentang amanah serta penafsiran ulama, seperti M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Mishbah dan Tafsir Ibnu Katsir. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber serta refleksi kritis terhadap pengalaman magang, sehingga hasil penelitian memiliki validitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

## Hasil dan Pembahasan

### Konsep Nilai Amanah dalam Perspektif Al-Qur'an dan Tafsir

Konsep amanah dalam Al-Qur'an merupakan nilai fundamental yang menegaskan pentingnya tanggung jawab moral dalam kehidupan manusia. Amanah tidak hanya dipahami sebagai kepercayaan dalam arti sempit, tetapi mencakup seluruh kewajiban yang harus ditunaikan oleh individu, baik dalam hubungan dengan Allah maupun dengan sesama manusia. Hal ini tercermin dalam QS. An-Nisa: 58 yang memerintahkan agar amanah disampaikan kepada yang berhak. Allah Swt. berfirman:

إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat." (QS. An-Nisa: 58)

Ayat ini menunjukkan bahwa amanah merupakan prinsip universal yang mengatur hubungan sosial dan menjadi dasar dalam membangun keadilan serta kepercayaan dalam kehidupan bermasyarakat. Menurut M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Mishbah, amanah mencakup segala bentuk tanggung jawab yang dibebankan kepada manusia, baik yang bersifat individu maupun sosial. Ia menegaskan bahwa amanah tidak terbatas pada hal-hal besar seperti kepemimpinan, tetapi juga mencakup tugas-tugas kecil yang sering dianggap sepele dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, amanah memiliki dimensi yang sangat luas dan menjadi indikator utama integritas seseorang dalam menjalankan perannya (Shihab, 2002).

Pandangan serupa juga dijelaskan dalam Tafsir Ibnu Katsir, yang menyatakan bahwa amanah mencakup seluruh perintah dan larangan Allah yang harus dijaga dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Amanah juga berkaitan dengan hak-hak manusia yang tidak boleh diabaikan atau disalahgunakan. Pelanggaran terhadap amanah dipandang sebagai bentuk pengkhianatan yang tidak hanya berdampak pada hubungan sosial, tetapi juga memiliki konsekuensi spiritual. Hal ini menunjukkan bahwa amanah memiliki posisi sentral dalam membentuk karakter individu yang berintegritas (Ibnu Katsir, t.t.).

Selain QS. An-Nisa: 58, konsep amanah juga dapat dipahami melalui QS. Al-Ahzab: 72 yang menggambarkan amanah sebagai beban besar yang dipikul oleh manusia. Allah Swt. berfirman:

إِنَّا عَرَضۡنَا ٱلۡأَمَانَةَ عَلَى ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلۡأَرۡضِ وَٱلۡجِبَالِ فَأَبَيۡنَ أَن يَحۡمِلۡنَهَا وَأَشۡفَقۡنَ مِنۡهَا وَحَمَلَهَا ٱلۡإِنسَٰنُۖ إِنَّهُۥ كَانَ ظَلُومٗا جَهُولٗا

Artinya: "Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh," (QS. Al-Ahzab: 72)

Ayat ini menegaskan bahwa amanah merupakan tanggung jawab yang tidak ringan, sehingga menuntut kesadaran, kesiapan, dan komitmen dalam pelaksanaannya. Dalam penafsiran ulama, amanah pada ayat ini mencakup seluruh kewajiban agama yang harus dijalankan dengan penuh kesungguhan. Hal ini memperkuat bahwa amanah bukan sekadar nilai etis, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab eksistensial manusia sebagai makhluk yang berakal (Shihab, 2002).

Dalam konteks pelayanan, nilai amanah menjadi landasan etika yang sangat relevan. Pelayanan yang berlandaskan amanah menuntut adanya kejujuran, tanggung jawab, profesionalitas, serta komitmen dalam memenuhi hak-hak pihak yang dilayani. Amanah menjadi dasar dalam membangun kepercayaan antara pemberi layanan dan penerima layanan, sehingga kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari integritas moral pelaksanaannya. Dengan demikian, konsep amanah dalam Al-Qur'an dan tafsir memberikan kerangka etis yang kuat dalam membangun sistem pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai spiritual dan kemanusiaan.

Selain penafsiran dari M. Quraish Shihab dan tafsir klasik, konsep amanah juga diperkaya oleh pandangan ulama klasik seperti Al-Tabari yang menjelaskan bahwa amanah mencakup seluruh bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada manusia, baik dalam urusan agama maupun sosial. Ia menekankan bahwa amanah harus ditunaikan secara adil tanpa adanya pengkhianatan sedikit pun, karena hal tersebut berkaitan langsung dengan keimanan seseorang (Al-Tabari, 2000). Pandangan ini menunjukkan bahwa amanah bukan hanya aspek moral, tetapi juga bagian dari keimanan yang terimplementasi dalam tindakan nyata.

Sejalan dengan itu, Al-Qurtubi dalam tafsirnya menjelaskan bahwa amanah mencakup seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam aktivitas muamalah seperti pelayanan. Ia menegaskan bahwa menjaga amanah berarti menjaga hak-hak orang lain dan tidak menyalahgunakannya dalam bentuk apapun (Al-Qurtubi, 2006). Dengan demikian, konsep amanah memiliki relevansi yang sangat kuat dalam konteks pelayanan jamaah umroh, karena berkaitan langsung dengan kepercayaan yang diberikan oleh jamaah kepada penyelenggara.

**Implementasi Nilai Amanah dalam Pelayanan Jamaah Umroh**

Implementasi nilai amanah dalam pelayanan jamaah umroh tercermin dalam berbagai praktik pelayanan yang mengedepankan tanggung jawab dan kejujuran. Berdasarkan pengalaman magang, petugas pelayanan berupaya memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada jamaah, terutama terkait jadwal keberangkatan, fasilitas, serta prosedur ibadah. Transparansi ini menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan jamaah sebagai pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan umroh yang berkualitas harus didukung oleh sistem yang profesional dan terbuka agar mampu memenuhi ekspektasi jamaah (Zulkifli et al., 2022).

Selain transparansi, nilai amanah juga tercermin dalam bentuk tanggung jawab petugas dalam mendampingi jamaah selama proses pelayanan. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan pendampingan ibadah serta membantu jamaah dalam menghadapi kendala di lapangan. Dalam hal ini, pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memiliki dimensi spiritual. Penelitian lain menegaskan bahwa pelayanan prima dalam penyelenggaraan umroh sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah, terutama ketika petugas mampu memberikan perhatian dan pelayanan yang maksimal (Rojali & Salsabila, 2023).

Copyright © 2025 The Author(s)

Namun demikian, implementasi nilai amanah tidak selalu berjalan secara optimal. Dalam praktiknya, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan penyampaian informasi, kurangnya koordinasi antarpetugas, serta keterbatasan dalam merespons kebutuhan jamaah secara cepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa amanah tidak hanya berkaitan dengan sikap individu, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem kerja yang ada. Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan umroh sangat bergantung pada manajemen yang baik, termasuk koordinasi dan pengawasan yang optimal (Firdaus et al., 2023).

Jika dianalisis lebih dalam, implementasi amanah dalam pelayanan jamaah umroh membutuhkan integrasi antara nilai moral dan sistem organisasi yang mendukung. Amanah tidak cukup hanya dipahami sebagai nilai personal, tetapi harus diinternalisasikan dalam budaya kerja lembaga penyelenggara. Hal ini penting agar setiap petugas memiliki kesadaran kolektif dalam menjaga kepercayaan jamaah. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada individu tertentu, tetapi menjadi bagian dari sistem yang berkelanjutan. Dalam perspektif tafsir, implementasi amanah juga memiliki dimensi spiritual yang kuat. Seperti dijelaskan oleh M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Mishbah, amanah mencakup seluruh tanggung jawab yang harus ditunaikan dengan penuh kesadaran dan keadilan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan jamaah umroh tidak hanya sekadar pekerjaan, tetapi juga bentuk ibadah yang menuntut keikhlasan dan tanggung jawab moral (Shihab, 2002).

Dengan demikian, implementasi nilai amanah dalam pelayanan jamaah umroh dapat dipahami sebagai perpaduan antara profesionalitas kerja dan nilai-nilai spiritual Islam. Pengalaman magang menunjukkan bahwa ketika nilai amanah diterapkan secara konsisten, pelayanan menjadi lebih berkualitas dan mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan jamaah. Sebaliknya, jika nilai tersebut tidak diimplementasikan secara optimal, maka akan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan citra penyelenggara umroh secara keseluruhan.

Dalam praktik pelayanan modern, implementasi nilai amanah juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan jamaah. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas jamaah terhadap penyelenggara umroh (Pratama, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa amanah tidak hanya memiliki dimensi spiritual, tetapi juga berdampak langsung pada aspek manajerial dan keberlangsungan lembaga penyelenggara umroh. Integrasi nilai-nilai spiritual dalam pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun pelayanan yang berkualitas. Penelitian oleh Yusuf (2021) menegaskan bahwa pelayanan jasa keagamaan yang berbasis nilai spiritual cenderung lebih mampu memberikan kepuasan batin bagi pengguna layanan. Dalam konteks ini, amanah menjadi nilai inti yang menghubungkan antara profesionalitas kerja dan dimensi ibadah, sehingga pelayanan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas duniawi, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada Allah.

**Kendala dan Upaya Optimalisasi Nilai Amanah dalam Pelayanan Jamaah Umroh**

Implementasi nilai amanah dalam pelayanan jamaah umroh pada praktiknya tidak terlepas dari berbagai kendala yang bersifat teknis maupun non-teknis. Berdasarkan pengalaman di lapangan, salah satu kendala yang cukup dominan adalah kurang optimalnya sistem komunikasi dan koordinasi antarpetugas. Ketidaksinkronan informasi yang diberikan kepada jamaah dapat menimbulkan kebingungan dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan terhadap penyelenggara. Dalam konteks pelayanan

jasa keagamaan, kejelasan informasi menjadi bagian penting dari amanah yang harus dijaga secara konsisten. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan haji dan umroh (Hidayat & Putra, 2021).

Selain itu, kendala lain yang dihadapi adalah keterbatasan kompetensi dan kesiapan sumber daya manusia. Tidak semua petugas memiliki pemahaman yang memadai terkait pelayanan berbasis nilai-nilai Islam, khususnya amanah sebagai prinsip etika kerja. Hal ini dapat berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada jamaah, baik dari segi teknis maupun sikap. Studi terbaru menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan umroh, terutama dalam menghadapi dinamika kebutuhan jamaah yang beragam (Rahman & Nasution, 2022).

Kendala berikutnya berkaitan dengan tekanan kerja dan kondisi lapangan yang dinamis, terutama saat pelaksanaan ibadah di tanah suci. Tingginya intensitas pelayanan, jumlah jamaah yang besar, serta keterbatasan waktu seringkali menjadi tantangan dalam menjaga konsistensi nilai amanah. Dalam kondisi seperti ini, petugas dituntut untuk tetap profesional dan responsif, meskipun berada dalam tekanan. Penelitian lain menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kualitas pelayanan jika tidak diimbangi dengan manajemen yang baik (Sari et al., 2023).

Di sisi lain, karakteristik jamaah yang beragam juga menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi amanah. Perbedaan latar belakang pendidikan, usia, serta pemahaman keagamaan menuntut pendekatan pelayanan yang adaptif dan humanis. Dalam hal ini, amanah tidak hanya dimaknai sebagai menjalankan tugas, tetapi juga kemampuan memahami kondisi jamaah secara empatik. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan Islami yang menekankan pentingnya akhlak dan kepedulian dalam melayani sesama (Fauzi, 2020).

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, diperlukan upaya optimalisasi yang bersifat sistematis dan berkelanjutan. Salah satu langkah penting adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai spiritual seperti amanah, kejujuran, dan tanggung jawab. Selain itu, penguatan sistem manajemen pelayanan, termasuk koordinasi dan pengawasan, juga menjadi faktor penting dalam memastikan implementasi amanah berjalan secara optimal (Hidayat & Putra, 2021).

Dalam perspektif tafsir, amanah merupakan tanggung jawab besar yang tidak hanya bersifat sosial, tetapi juga spiritual. Sebagaimana dijelaskan oleh M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Mishbah, amanah harus dijalankan dengan penuh kesadaran bahwa setiap tanggung jawab akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah. Hal ini menegaskan bahwa optimalisasi amanah dalam pelayanan tidak cukup hanya melalui perbaikan sistem, tetapi juga melalui pembentukan karakter individu yang berintegritas (Shihab, 2002).

Dengan demikian, optimalisasi nilai amanah dalam pelayanan jamaah umroh memerlukan pendekatan yang holistik, yaitu dengan mengintegrasikan antara peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan sistem pelayanan, serta internalisasi nilai-nilai spiritual dalam setiap aspek pekerjaan. Pendekatan ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga bernilai ibadah, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan jamaah secara berkelanjutan.

Copyright © 2025 The Author(s)

## Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai amanah dalam perspektif Al-Qur'an dan tafsir merupakan prinsip fundamental yang mencakup tanggung jawab moral yang luas, baik dalam hubungan manusia dengan Allah maupun dengan sesama manusia. Amanah tidak hanya dimaknai sebagai kejujuran, tetapi juga meliputi komitmen, tanggung jawab, dan kesungguhan dalam menjalankan tugas. Dalam kajian tafsir, amanah dipahami sebagai kewajiban yang harus ditunaikan secara adil dan profesional, sehingga menjadi landasan etika dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan jamaah umroh. Dengan demikian, konsep amanah memiliki relevansi yang kuat sebagai dasar normatif dalam membangun sistem pelayanan yang berintegritas dan bernilai spiritual.

Implementasi nilai amanah dalam pelayanan jamaah umroh berdasarkan pengalaman magang menunjukkan bahwa nilai tersebut telah diterapkan dalam beberapa aspek, seperti transparansi informasi, tanggung jawab petugas, serta upaya memenuhi kebutuhan jamaah secara optimal. Petugas tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas administratif, tetapi juga sebagai pendamping yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, baik dari segi teknis maupun spiritual. Namun, implementasi ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti kurangnya koordinasi antarpetugas, keterbatasan sumber daya manusia, serta tekanan kerja di lapangan yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, optimalisasi nilai amanah dalam pelayanan jamaah umroh memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui penguatan sistem pelayanan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, internalisasi nilai-nilai spiritual dalam budaya kerja menjadi faktor penting dalam membangun kesadaran kolektif terhadap pentingnya amanah sebagai bagian dari ibadah. Dengan mengintegrasikan antara profesionalitas dan nilai-nilai Qur'ani, diharapkan pelayanan jamaah umroh dapat berjalan lebih efektif, berintegritas, dan mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan jamaah secara berkelanjutan. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya sinergi antara kajian tafsir dan praktik empiris dalam menghadirkan model pelayanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga bernilai spiritual.

Dalam upaya optimalisasi nilai amanah, pendekatan etika kerja Islami menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan secara sistematis. Al-Ghazali dalam pemikirannya menekankan bahwa amanah merupakan bagian dari akhlak yang harus dibangun melalui pembiasaan dan kesadaran spiritual (Al-Ghazali, 2011). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dapat dicapai melalui sistem yang baik, tetapi juga melalui pembinaan karakter individu yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

Selain itu, penelitian kontemporer menunjukkan bahwa profesionalisme dalam pelayanan jasa keagamaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan lembaga dalam mengintegrasikan nilai etika dan sistem manajemen yang efektif (Nugroho, 2022). Oleh karena itu, optimalisasi amanah perlu dilakukan melalui pendekatan yang menyeluruh, yaitu dengan memperkuat sistem organisasi sekaligus membangun budaya kerja yang berorientasi pada nilai-nilai spiritual. Dengan demikian, amanah tidak hanya menjadi konsep normatif, tetapi juga menjadi praktik nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umroh.

## Referensi

Al-Ghazali. (2011). Ihya' Ulum al-Din. Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah.
Al-Qurtubi. (2006). Al-Jāmi' li Aḥkām al-Qur'ān. Kairo: Dar al-Kutub al-Misriyyah.
Al-Tabari. (2000). Jāmi' al-Bayān 'an Ta'wīl Āy al-Qur'ān. Beirut: Muassasah al-Risalah.

Fauzi, A. (2020). Etika pelayanan dalam perspektif Islam. Jurnal Ekonomi Syariah.

Firdaus, H., Aziz, A., & Ghafur, A. (2023). Efektivitas sistem pelayanan haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah. ILTIZAM: Journal of Shariah Economics Research.

Hidayat, R., & Putra, D. (2021). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan haji dan umroh. Jurnal Manajemen Dakwah.

Ibnu Katsir. (t.t.). Tafsir Ibnu Katsir. Beirut: Dar al-Fikr.

Kasmir. (2017). Etika Customer Service. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Nugroho, A. (2022). Profesionalisme pelayanan dalam industri jasa keagamaan. Jurnal Administrasi Publik.

Pratama, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan jamaah umroh. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam.

Rahman, A., & Nasution, F. (2022). Kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan ibadah umroh. Jurnal Studi Islam dan Sosial.

Rojali Jawab, A., & Salsabila. (2023). Pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jamaah umroh pada PT. Khazzanah Al-Anshary. Jurnal Manajemen Dakwah.

Sari, N., Yusuf, M., & Anwar, K. (2023). Pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan jasa keagamaan. Jurnal Administrasi Publik.

Shihab, M. Quraish. (2002). Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an. Jakarta: Lentera Hati.

Yusuf, M. (2021). Integrasi nilai spiritual dalam pelayanan jasa keagamaan. Jurnal Studi Islam.

Zulkifli, A., Hamzah, Z. (2022). Analisis pelayanan ibadah umroh pada perusahaan jasa penyelenggara umroh di Kota Pekanbaru. Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah.