PERAN MUTHAWWIF DALAM MENINGKATKAN JAMAAH UMROH DI DAQU TRAVEL DAN AQM TRAVEL KOTA BENGKULU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

EKA WAHYUNI
NIM. 1711170020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) BENGKULU
BENGKULU, 2022 M/1443 H

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171
Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Eka Wahyuni 1711170020 dengan judul **"Peran Muthawwif dalam Meningkatkan Jamaah Umroh di DAQU Travel dan AQM Travel Kota Bengkulu"**, Program studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dari Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam siding *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu.

Bengkulu, 21 Maret 2022
18 Syaban 1443 H

Pembimbing I	Pembimbing II
Fatimah Yunus, MA	H. Makmur, Lc., MA
NIP. 196303192000032003	NIDN. 2004107601

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
(UINFAS) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Faks. (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Peran Muthawwif dalam Meningkatkan Minat Jamaah Umroh di DAQU Travel dan AQM Travel Kota Bengkulu"**, oleh Eka Wahyuni NIM. 1711170020, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 18 Februari 2022 M / 17 Rajab 1443 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 21 Maret 2022 M
18 Syaban 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Drs. M. Syakroni, MAg
NIP. 195707061987011003

Sekretaris

H. Makmur, Lc., MA
NIDN. 2004107601

Penguji I

Drs. M. Syakroni, MAg
NIP. 195707061987011003

Penguji II

Idwal, B. MA
NIP. 198307920091210005

Mengetahui,
Dekan

Dr. Drs. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا (٥)

إِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(Q.S Asy-Syarh : 5-6)

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ... (٢٨٦)

"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan

kesanggupannya"

(Q.S Al-Baqarah : 286)

(Eka Wahyuni)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa puji syukur kepada ALLAH SWT, yang telah memberikan kesempatan yang tiada terhingga. Sholawat beriring salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, atas risalah yang dibawanya. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Teruntuk kedua orangtua ku, ayahanda Ahmad Riyadi dan ibunda Wiwik Asmawati tercinta yang telah mengerahkan segalanya baik harta dan juga kasih sayang maupun motivasi yang tak terhingga
2. Segenap keluarga besar terkhusus adikku tersayang Andika dan Alifa, dan nenekku tersayang serta bibiku tersayang bik Putri dan Helna beserta suaminya yang telah membantu mengorbankan dana dan keuangan dan memberi semangat serta doa dalam penyelesaian proses skripsi
3. Sahabat saudara perantauanku Nilawati, Lovi seprti dan juga Desi yang selalu menemani setiap hari dan menjadi tempat berbagi dalam hal apapun serta selalu menyemangati dalam penyelesaian skripsi
4. Segala pihak Yayasan *Tajul Waqor* terkhusus ustadz Chairul Anwar Lc dan Umi Faiq, Ustadzah Sari, Ustadzah Lulu Lc. Ustadzah Monexca, Ustadzah Kuntum, Ustadzah

Fatih, dan juga Bunda Raja yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta menginginkan kebaikan atas diriku

5. Untuk dosen pembimbingku ibu Fatimah Yunus, MA selaku pembimbing I dan bapak Makmur Lc selaku pembimbing II ku yang tiada henti membimbing, membantu dan memotivasi anak bimbingannya dengan penuh keikhlasan
6. Untuk mbak Sri yang telah baik hati membantu meminjamkan leptop untuk mengerjakan skripsi hingga selesai
7. Sahabat-sahabatku di *Akademi Al-Quran Tajul Waqor* angkatan 1 mbak Ani, mbak Yessi, mbak Sri, mbak Nindy, mbak Ika, mbak Adel, mbak Ayu, Helti dan Atiqah yang telah membantu dan memberikan doa dalam proses pembuatan skripsi
8. Sahabat-sahabatku di *Akademi Al-Quran Tajul Waqor* angkatan 2 terkhusus Sherly Rosinta, Ria apriani, ayuk Rani, Yuli, dan mbak Rizqa yang telah membantu dan memberikan doa dalam proses pembuatan skripsi
9. Sahabat sekamarku di *Akademi Al-Quran Tajul Waqor* Anjeli dan Tari yang selalu membantu, mendoakan dan memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini
10. Teman-teman seperjuanganku seluruh mahasiswa dikampus hijau terkhusus fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam terutama prodi Manajemen Haji dan Umroh angkatan 2017 yang turut membantu, mendoakan dan memberi semangat

11. Guru-guru dan para Dosenku yang selalu membimbing dan memberikan ilmu, pengalaman yang sangat bermanfaat bagiku
12. Agamaku, Bangsaku, Kampusku dan Almamaterku yang telah mengiringi langkahku hingga sampai ke titik ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Peran Muthawwif dalam Meningkatkan Jamaah Umroh di DAQU Travel dan AQM Travel Kota Bengkulu" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 20 Maret 2022 M

17 Syaban 1443 H

Mahasiswa yang Menyatakan

Eka Wahyuni

1711170020

ABSTRAK

Peran Muthawwif dalam Meningkatkan Jamaah Umroh di DAQU Travel dan AQM Travel Kota Bengkulu

Oleh: Eka Wahyuni, NIM 1711170020

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh peranan seorang muthawwif dalam meningkatkan jamaah umroh di DAQU travel dan AQM travel kota Bengkulu. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif.Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.Teknik analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah jamaah umroh DAQU travel dan AQM travel tahun 2018 ke atas serta muthawwif dari DAQU travel dan AQM travel kota Bengkulu. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa peran muthawwif dalam meningkatkan jamaah umroh di DAQU travel dan AQM travel sudah sangat baik, dilihat dari hasil wawancara dengan jamaah umroh yang menyatakan bahwa pelayanan dan bimbingan yang baik dari muthawwif mampu menarik minat jamaah. Karena pelayanan yang diberikan oleh muthawwif adalah tolak ukur bagaimana peran muthawwif dalam meningkatkan minat jamaah dalam memilih travel umroh.

Kata Kunci: Muthawwif, Peran Muthawwif, Jamaah Umro

ABSTRACT

Muthawwif's Role in Increasing Umrah Congregations at DAQU Travel and AQM Travel Bengkulu City

By: Eka Wahyuni, SIDN: 1711170020

This study aims to obtain the role of a muthawwif in increasing Umrah pilgrims at DAQU travel and AQM travel in Bengkulu city. This type of research is qualitative with a qualitative descriptive approach. Data collection techniques in this study were observation, interviews, and documentation. The data analysis technique uses data reduction, data presentation, and verification. The data sources in this study were DAQU travel and AQM travel pilgrims in 2018 and above as well as muthawwif from DAQU travel and AQM travel in Bengkulu city. The results of this study indicate that the role of muthawwifs in increasing umrah pilgrims at DAQU travel and AQM travel has been very good, seen from the results of interviews with umrah pilgrims who stated that good service and guidance from muthawwifs was able to attract pilgrims' interest. Because the services provided by muthawwifs are a benchmark for how the role of muthawwifs in increasing the interest of pilgrims in choosing Umrah travel.

Keywords: Muthawwif, Role of Muthawwif, Umrah Congregation

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Muthawwif dalam Meningkatkan Jamaah di DAQU Travel dan AQM Travel di Kota Bengkulu". Shalawat dan salam tak lupa dipanjatkan untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju ke alam yang terang-benderang seperti yang dirasakan saat ini.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Manajemen Haji dan Umroh pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Soekarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menjumpai hambatan namun berkat dukungan dari semua pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan cukup baik. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M. Pd, selaku Rektor UINFAS Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk membina ilmu di UINFAS Bengkulu.

2. Ibu Dr. Asnaini selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Idwal B,M.A selaku ketua jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Yunida Een Friyani,M.Si selaku Kaprodi Manajemen Haji dan Umroh.
5. Ibu Fatimah Yunus,M.A selaku pembimbig I
6. Bapak Makmur, LC. Selaku pembimbing II
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memotivasi, membimbing, serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sehingga dapat menjadi acuan dan pengalaman bagi penulis untuk lebih baik dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat menjadi motivasi serta karya yang bermanfaat.

Bengkulu Februari 2022

Eka Wahyuni
Nim.1711170020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....
HALAMAN PENGESAHAN.....
HALAMAN MOTTO i
HALAMAN PERSEMBAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN.....v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR.....viii
DAFTAR ISI.....x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN.....xiii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Peneliitian 7
D. Manfaat Penelitian.....7
E. Penelitian Terdahulu 7
F. Metode Penelitian.....15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....15
2. Waktu dan Tempat Penelitian 15
3. Subjek/Informan Penelitian.....16
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....17
5. Teknik Analisa Data.....19

BAB II KAJIAN TEORI
A. Peran.....21
1. Definisi Peran.....21
2. Macam-macam Peran.....22
B. Muthawwif 24
1. Definisi Muthawwif 24
2. Syaratsyarat khusus peserta sertifikasi Pembimbing 26
Tugas dan Tanggungjawab Muthawwif.....27
C. Umroh.....34
1. Pengertian Umroh 34

2. Dalil Tentang Umroh 35
3. Hukum Umroh.....38
4. Syarat-syarat Umroh 42
5. Rukun-rukun Umroh 47
6. Wajib Umroh.....57
7. Waktu Pelaksanaan Ibadah Umroh 57
8. Hikmah Umroh.....58
9. Manfaat Melaksanakan Umroh 58
D. Biro Perjalanan Umroh.....62

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN
A. Profil dan sejarah AQM tour dan travel 68
B. Profil dan sejarah DAQU tour dan travel 73
C. Visi dan misi AQM tour dan travel 75
D. Visi dan misi DAQU tour dan travel.....77
E. Paket umroh dan fasilitas AQM tour dan travel.....77
F. Paket umroh dan fasilitas DAQU tour dan travel 79
G. Keunggulan AQM tour dan travel.....81
H. Keunggulan DAQU tour dan travel 83

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil penelitian.....85
B. Pembahasan 113

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan.....116
B. Saran 117

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Umroh merupakan salah satu ibadah umat muslim yang pelaksanaannya di lakukan di tanah suci Mekkah dan Madinah. Kata umrah menurut arti bahasa berarti mengunjungi.Kalimat "I'tamarahu" bersinonim dengan zaharu, mengunjunginya.Ia juga disebut sebagai haji kecil karena memiliki kesamaan dengan haji dalam hal ihram, thawaf, sa'I, dan mencukur atau memangkas rambut.[1] Allah telah menyebut umrah bersamaan dalam haji dalam surat Al-Baqarah ayat 196:

وَاَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلّٰهِ .....

"Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah…"[2]

[1] Aziz Abdul Muhammad Azzam dan Wahhab Abdul Sayyed Hawwas,*Fiqh Ibadah*,(Jakarta:Amzah,2009), h. 603

[2] Tim Penerjemah Alquran, Alquran Cordoba, (Bandung: Cordoba, 2018), h. 30

Berdasarkan ayat ini, umroh diisyaratkan dalan islam. Namun, mengenai hukumnya masih terdapat perbedaan pendapat.

Sedangkan secara istilah, kata Umroh di dalam ilmu fikih didefinisikan oleh jumhur ulama sebagai: Tawaf di sekeliling Baitullah dan sai antara Shafa dan Marwah dengan ber-ihram. “Mendatangi Kakbah untuk melaksanakan ritual ibadah yaitu melakukan tawaf dan sai”

Umroh pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat.[3]Dalam suatu hadist dari Abu Hurairah RA diriwayatkan, bahwa Rasulullah bersabda, “Tamu Allah itu ada tiga, yaitu orang yang berperang, orang yang melaksanakan haji dan orang yang berumroh.” (HR An-Nasa’i dengan sanad yang baik dari Abu Hurairah RA).

Pada zaman penjajahan Belanda ibadah umroh kurang mendapat perhatian dan minat dari pemerintah.

[3] Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia,*Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam.* (Jakarta : Prenada Media, 2003), h, 227.

Ibadah haji yang dilakukan hanya setahun sekali masyarakat dihalangi oleh pemerintah pada saat itu, apalagi untuk melakukan ibadah umroh yang waktunya tidak ditentukan dan dapat dilakukan setiap saat. Tindakan pemerintah Belanda seperti itu cukup beralasan, karena ibadah ini sangat berpotensi untuk menyulut api jihad dan api kemerdekaan umat.[4]Namun, sekarang pemerintah Indonesia mendukung penuh kegiatan ibadah umroh maupun haji. Bahkan pemerintahIndonesia dan Arab Saudi bekerjasama dalam pelaksanaan ibadah umroh maupun haji di tanah suci.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ini telah diatur oleh UU No 8 Tahun 2019 yang banyak berisi inovasi dan kreasi sehingga memunculkan layanan penyelenggaraan haji dan umroh yang baik.Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas pemerintah untuk memenuhi dan memperbaiki layanan untuk jamaah dalam penyelenggaraan ibadah haji.

---

[4] Muhammad Dzy Ma'shum, *Bimbingan Praktek Manasik Umrah*, Cetakan ke II. (Banjarnegara: Do'a Bundo Press, 2013), h. 12.

Pergi ke tanah suci (Baitullah) merupakan impian setiap muslim sehingga wajar di Indonesia tiap tahun siklusnya selalu mengalami peningkatan. Adapun haji serta umrah merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan banyak persiapan bersifat jasmani rohani sehingga membutuhkan persiapan dan bantuan terutama mengenai perjalanan menuju Baitullah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa perjalanan ibadah haji dan umrah dapat dilakukansecara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan menteri.[5]

Jemaah umrah Indonesia merupakan salah satu yang terbesar di dunia. Menurut Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, jumlah visa umrah yang telah dikeluarkan untuk Indonesia pada 2019 mencapai 699,6 ribu jemaah, meningkat 7,2 persen dari tahun sebelumnya.

[5] Redaksi Sinar Grafika, *UU Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Cetakan ke I (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 19.

Angka ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah jemaah umrah terbesar ketiga di dunia.

Adapun visa umrah terbanyak yang diterbitkan Pemerintah Arab Saudi pada 2019 kepada Mesir dengan jumlah 1,3 juta jemaah, naik 17 persen dari tahun sebelumnya sebanyak 1,1 juta jemaah. Sementara di urutan kedua Pakistan dengan jumlah visa mencapai 991 ribu jemaah, juga naik 29 persen dari tahun sebelumnya sebanyak 703,85 ribu jemaah. Total visa umrah yang telah diterbitkan pada 2019 mencapai 6,39 juta jemaah, naik 7,5 persen dari tahun sebelumnya sebanyak 5,9 juta jemaah. Animo penduduk Indonesia untuk melaksanakan ibadah umrah cukup besar.Sebab, untuk dapat melaksanakan rukun Islam kelima, yaitu naik haji butuh antrian hingga puluhan tahun. Hal ini yang membuat bisnis umrah laris di Tanah Air. Dengan merogoh kocek sekitar Rp 20 juta, masyarakat sudah dapat berkunjung ke Tanah Suci sekaligus berekreasi tanpa harus masuk daftar tunggu.

Seiring meningkatnya antusias masyarakat khususnya di kota Bengkulu untuk menunaikan ibadah umroh, biro perjalanan haji dan umroh pun berlomba-lomba menggaet masyarakat dengan strategi dan promosi yang menarik minat masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan muthawwif kepada jamaah maka akan menciptakan hubungan yang harmonis antara jamaah dan biro terutama dengan muthawwif sendiri.

Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka peneliti merasa perlu dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"PERAN MUTHAWWIF DALAM MENINGKATKAN JAMAAH UMROH DI DAQU TRAVEL DAN AQM TRAVEL KOTA BENGKULU".**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana peran muthawwif(pemandu atau pembimbing ibadah haji dan umroh) dalam meningkatkan jamaah umrohdi DAQU travel dan AQM travel kota Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran muthawwif dalam meningkatkan jamaah umroh di DAQU travel dan AQM travel kota Bengkulu

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan atau panduan dalam penelitian selanjutnya khususnya terkait peran muthawwif.

2. Praktis

   Bagi peneliti khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya akan menambah pengetahuan tentang keilmuan dibidang jasa travel, khususnya keilmuan tentang pembimbing haji dan umroh (muthawwif).

E. Penelitian Terdahulu

Agar penelitian terbukti origanilitas proposal penelitian ini perlu dikemukakan tulisan karya ilmiah yang terdahulu setelah diuji secara objektif, terdapat

beberapa kajian ilmiah dikemukakan oleh penulis sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yulia ellawati pada tahun 2019 yang berjudul "peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu"[6] skripsi pada Institut Agama Islam Negeri Bengkulu 2019. Penelitian inibertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui bagaimana peran muthawwif dalam meningkatkan jamaah umroh di DAQU travel dan AQM travel kota Bengkulu. Penelitian ini Menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan customer servise dalam meningkatkan

[6]Yulia Ellawati,*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Safir BPRS Safir Bengkulu,* (Skripsi IAIN Bengkulu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,2019)

loyalitasa nasabah yaitu dengan cara membuat kesan yang baik kepada nasabah, berpakaian rapi, berbicara sopan, menjaga komunikasi kepada nasabah, dan selalu bersilaturahmi kepada nasabah baik keadaan suka ataupun duka. Persamaan dalam penelitian ini adalah pembahasan tentang peranandan metode penelitian kualitatif. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu terdapat pada lokasi penelitian yang berbedadan objek penelitian yang berbeda.

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Helta oktasari pada tahun 2019 yang berjudul "peranan bank BNI syariah KC Panorama dalam meningkatkan kesadaran syariah umat islam pada pedagang di pasar Panorama kota Bengkulu"[7] penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan bank BNI syariah KC Panorama dalam meningkatkan kesadaran syariah umat islam pada pedagang di Pasar Panorama kota Bengkulu.

[7]Helta Oktasari,*Peranan Bank BNI Syariah KC Panorama Dalam Meningkatkan Kesadaran Syariah Umat Islam Pada Pedagang Di Pasar Panorama Kota Bengkulu*, (Skiripsi IAIN Bengkulu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019)

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian yaitu Bank BNI Syariah KC Panorama belum sepenuhnya dapat memberikan pemahaman, sosialisasi dan promosi terhadap pedagang di Pasar Panorama kota Bengkulu dan belum bisa mengubah pola pikir pedagang terhadap rentenir dan juga bank konvensional yang menggunakan prinsip bunga atau riba dengan Bank Syariah yang menggunakan prinsip bagi hasil sehingga pedagang di Pasar Panorama lebih menggunakan jasa rentenir dan Bank konvensional yang menurut mereka lebih cepat dan mudah untuk memenuhi kebutuhan mereka.Persamaan dalam penelitian iniyaitu membahas tentang peranan dan metode penelitian kualitatif namun penelitian yang dilakukan oleh penulis jenis lapangan (field research). Perbedaan penelitian terdapat pada lokasi penelitian yang berbeda dan objek penelitian yang berbeda.

3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mardhtilah zuhara pada tahun 2019 yang berjudul “peran program

kesejahteraan karyawan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan di Alfamart Bumi Ayu Kota Bengkulu perspektif ekonomi islam"[8] penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan semangat kerja karyawan melalui program kesejahteraan karyawan di Alfamart Bumi Ayu Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian yaitu semangat kerja karyawan di Alfamart Kota Bengkulu dapat tercipta bukan hanya karena adanya program kesejahteraan karyawan tetapi juga karena sifat kekeluargaan yang dimiliki semua karyawan dan selalu kompak dalam melaksanakan semua pekerjaan dan kegiatan sehari-hari. Persamaan penelitian ialah pada metode penelitian kualitatif.

4. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Novi ariska dan Tri indra wijaksana pada tahun 2019 yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan dan promosi penjualan

[8]Mardhtilah Zuhara,*Peran Program Kesejahteraan Karyawan Dalam Meningkatkan Semangat Kerja Karyawan Di Alfamart Bumi Ayu Kota Bengkulu Perspektif Ekonomi Islam*,(Skripsi IAIN Bengkulu , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,2019)

terhadap minat beli ulang (studi pada konsumen bakso boedjangan burangrang branch Bandung)"[9]penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi penjualan terhadap minat beli ulang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian kualitas pelayanan bakso boedjangan cabang barangrang dimata responden berada dalam kategori "baik" sepeti tempat makan yang nyaman, fasilitas yang memadai, konsep dekorasi yang menarik, karyawan yang berpenampilan rapi, pelayanan tepat waktu,kemampuan handal dalam mengolah menu, kesediaan dalam melayani konsumen, merespon cepat terhadap permintaan konsumen, tanggap dalam menangani keluhan, memberikan rasa aman, jaminan atas kualitas produk dapat menjelaskan menu secara jelas, karyawan yang bersikap ramah, dan karyawan memberikan pelayanan sama tanpa memandang status

[9]Novi Ariska dan Tri Indra Wijaksana, *Studi Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang,(Volume 4, Nomor 3,2019), h. 2355-9357*

sosial. Promosi dan minat beli ulang konsumen dalam kategori "cukup baik". Persamaan penelitian adalah pembahasan tentang minat. Perbedaan penelitian yaitu pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif.

5. Dalam penelitian yang dilakukan oleh M. Philip Sadler, Sonnert Gerhard dkk pada tahun 2014 yang berjudul " the role of advanced high school coursework in increasing STEM career interest"[10]penelitian ini bertujuan untuk memeriksa hubungan antara mengambil kursus sekolah menengah lanjutan dan minat siswa dalam mengejar karir STEM (sains, teknologi, teknik, dan matematika) sambil mengontrol minat dan pengalaman sebelumnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kohort retrospektif yang membandingkan pengalaman masa lalu dari dua

[10]M. Philip Sadler, Sonnert Gerhard dkk, *the role of advanced high school coursework in increasing STEM career interest,(*Volume 23,Nomor 1,2014), h. 1-13

kelompok siswa/mahasiswa yang berbeda. Hasil penelitian bahwa jumlah tahun pelajaran sains atau matematika yang diambil di sekolah menengah dikaitkan dengan peningkatan yang signifikan dalam minat karier STEM, dengan hasil yang berbeda menurut mata pelajaran. Mengambil kursus AP dalam sains atau kalkulus tampaknya tidak berdampak signifikan pada minat karier STEM dibandingkan kursus lanjutan non-AP lainnya. Mengambil kalkulus, tahun kedua kimia, atau satu atau dua tahun fisika semuanya memprediksi peningkatan besar dalam minat karier STEM. Tahun tambahan dalam biologi dan mata pelajaran lain tidak menunjukkan hubungan seperti itu. Persamaan penelitian adalah membahas tentang peran dan minat. Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kohortretrospektif yang membandingkan pengalaman masa lalu dari dua kelompok siswa/mahasiswa yang berbeda, sedangkan penulis menggunakan suatu metode yang digunakan

untuk menemukan pengetahuan terhadap suatu perilaku, fenomena, peristiwa, dan masalah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan *(Field Rsearch)* yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari informan.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap suatu perilaku, fenomena, peristiwa, masalah atau keadaan tertentu.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu penelitian

Desember 2021 sd selesai.

b. Lokasi penelitian ini dilakukan di DAQU Travel dan AQM Travel Kota Bengkulu. Alasan mengambil tempat penelitian tersebut karena

ditemukan masalah mengenai peran pelayanan muthawwif, dan belum ada yang membahas dan menyinggung itu.

3. Subjek/Informan Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive).*

Subjek penelitian ini adalah direktur/manajer, muthawwif, dan staf DAQU travel dan AQM travel dan beberapa jamaah yang sudah pernah umroh di DAQU dan AQM travel.

Untuk memperoleh data dari informan maka dilakukan wawancara sekunder.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Menurut Sutopo, sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu informasi dari muthawwif-muthawwif di kota Bengkulu.

Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya. Penelitian ini sumber data yang dipakai adalah sumber tertulis seperti buku, jurnal, dan dokumen-dokumen dari pihak terkait.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti:

a. Teknik Wawancara

Menurut Sugiono pengertian wawancara adalah wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.[11]

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara terstruktur. Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada muthawwif.

b. Teknik Dokumentasi

[11] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD, (*Bandung: Alfabeta, 2011)

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber.

c. Teknik Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti guna menyempurnakan penelitian agar mencapai hasil yang maksimal.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan catatan kecil dilapangan.[12] Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan diuraikan dalam bentuk deskriptif.

---

[12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD,* (Bandung:Alfabeta, 2009)

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:15-19) adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan cara melakukan wawancara, dokumentasi, observasi, angket.
2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan,pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian
3. Penyajian data,yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan
4. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola sebab akibat.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peran

1. Definisi Peran

Peran yang dijalankan seseorang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan terkait dengan status yang dimilikinya. Dengan demikian, peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diharapkan dari seseorang dengan status yang disandangnya. Perilaku yang telah dijalankannya itu merupakan perilaku yang sesungguhnya atau disebut sebagai perilaku peran .

Adapun makna dari kata "peran" dapat dijelaskan lewat beberapa cara. Pertama, suatu penjelasan historis menyebutkan, konsep peran semula dipinjam dari kalangan drama atau teater yang hidup pada zaman Yunani kuno atau Romawi.Dalam arti ini, peran menunjuk pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang actor dalam sebuah pentas drama

.Kedua, suatu penjelasan yang merujuk pada konotasi ilmu sosial, yang mengartikan peran sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu karakterisasi (posisi) dalam struktur sosial.

Ketiga, suatu penjelasan yang lebih bersifat operasional, menyebutkan bahwa peran seorang actor adalah suatu batasan yang dirancang oleh actor lain, yang kebetulan sama-sama berada dalam satu "penampilan atau unjuk peran" *(role performance).*[13]

2. Macam – macam Peran

Macam-macam peran yang terdapat pada masyarakat dapat diklasifikasikan berdasarkan sudut pandangnya, setidaknya ada dua sudut pandang, yaitu: berdasarkan pelaksanaannya dan berdasarkan cara memperolehnya.[14]

[13] Suhardono Edy, *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan Implikasinya,* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2018), h. 3

[14]Dwi Nurwoko dan Bagong Suryanto,*sosiologi: Teks pengantar dan Terapan,* (Jakarta: Kencana, 2007), Cet, Ke-3, h. 160

a. Berdasarkan pelaksanaannya

Berdasarkan pelaksanaanya peran dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1) Peran yang diharapkan (exected roles), yaitu cara ideal dalam menghendaki pelaksanaan peran menurut penilitian masyarakat. Masyarakat menghendaki peran yang diharapkan secermat-cermatnya dan peran ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang telah ditentukan. Contoh peran ini antara lain: peran hakim, peran protokoler diplomatic dan sebagainya.
2) Peran yang disesuaikan (actual roles), cara bagaimana sebenarnya peran itu dijalankan. Peran ini pelaksanaanya lebih luwes, dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi tertentu. Peran yangdisesuaikan mungkin tidak cocok dengan situasi setempat, tetapi kekurangan yang muncul dapat dianggap wajar oleh masyarakatnya.

b. Berdasarkan cara memperolehnya

Peran berdasarkan cara memperolehnya dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1) Peran bawaan (ascribed roles), yaitu peran yang diperoleh secara otomatis, bukan karena usaha. Contohnya seperti peran sebagai ibu, anak, dan sebagainya.

2) Peran pilihan (achives roles), yaitu peran yang diperoleh atas dasar keputusan sendiri, misalnya seseorang yang memutuskan memilih kuliah di Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia

B. Muthawwif

1. Definisi Muthawwif

Muthawwif memiliki makna orang yang berthowaf atau berkeliling, namun diistilahkan sebagai pemandu atau pembimbing ibadah haji maupun umroh. Muthawwif ini sangat diperlukan ditengah semakin

boomingnya ibadah umroh, tak terkecuali bagi kalangan backpacker.[15]

Menurut bahasa pembimbing adalah orang yang membimbing, pemimpin, penuntun, sesuatu yang dipakai untuk membimbing seperti pengantar (ilmu pengetahuan).[16]

Dari definisi diatas dapat dijelaskan bahwa pembimbing ibadah umroh adalah seorang pembimbing, guru, pengajar atau pemimpin jamaah ibadah umroh yang memberikan bimbingan dan pelayanan kepada jamaah umroh tentang tata cara ibadah umroh mulai dari persiapan, niat ihram, thawaf, sa'I dan terakhir tahalul. Sampai nanti menjelang thawaf wada.

Pekerjaan ini dulunya hanya bisa dilakukan anggota-anggota keluarga di Makkah dan kemudian diwariskan kepada keturunan mereka. Awal

---

[15] Lina Fadiyah, *Peran Muthawwif dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umroh di BiroHaji dan Umroh ASBIHU-NU Purwokerto*(Skripsi IAIN Purwokerto, Fakultas Dakwah, 2018)

[16] S.S,Daryanto,*Kamus Bahasa Indonesia*,(Surabaya: PT.Apollo Lestari,1997)

kemunculan profesi ini sebagai pekerjaan yang menerima upah adalah di masa Dinasti Mamluk, 1250 M hingga 1517 M. Peristiwa di baliknya adalah saat Sultan Qaitabai berhaji di tahun 884 H/1485 M, Hakim Ibrahim bin Dhahirah membimbing beliau. Kemudian profesi ini berkembang dari hanya pembimbing ibadah menjadi penyedia pemondokan, katering, hingga sarana transportasi. Awalnya para mutawwif adalah hakim-hakim dan ulama fikih, kemudian turut serta pula pemuka dan pembesar Makkah. Perkembangan profesi ini telah melewati berbagai macam masa dan fase, yang mana dahulu para muthawwif mengadakan perjalanan ke berbagai negara Islam untuk membuat kesepakatan dengan jamaah-jamaah haji agar mereka berhaji bersama muthawwif ini.

2. Syarat-syarat khusus peserta sertifikasi pembimbing:
    c. Jujur, bertanggung jawab, berakhalak mulia, memiliki dedikasi dan rasa nasionalisme

d. Pernah menjadi pembimbing manasik minimal 2 tahun, dan
e. Mampu berkomunikasi dalam bahasa inggris atau bahasa arab[17]

3. Tugas dan Tanggungjawab Muthawwif

Tugas muthawwif dimulai sejak di tanah air, tugasnya adalah mengajarkan memakai baju ihram saat manasik, sehingga jamaah tidak akan kesulitan saat memakai ihram sebelum/ saat mengambil niat (miqot). Pengurusan jamaah tidak hanya saat sebelum keberangkaratan, pada saat mendarat di Jeddah/Madinah pun tugas pembimbing mulai terkuras, terlebih saat pengurusan dokumen di imigrasi dan bagasi, memastikan tidak ada yang terlewat untuk seluruh rombongan jamaah. Saat tiba dihotel cobaan akan timbul ada saja kekurangan yang memicu kekecewaan para jamaah. Disinilah tugas muthawwif menyelesaikan segala perselisihan dan

[17] Wardatul Fadillah,*Pengaruh Kualitas Pembimbing Ibadah Manasik Umroh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada PT. Citra Ceria Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Bandung*, (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi,2015)

memendam kekecewaan para jamaah bila terjadi hal-hal diluar rencana yang telah diatur pada saat memesan hotel oleh Agen Travel Umroh. Tugas muthawwif yang utama adalah membimbing jamaah saat melakukan thawaf, dan segala bacaan dan doa yang harus dilaksanakan dalam proses umroh.

Menurut Arsyad Hidayat selaku Kasubdit Bimbingan Jamaah Kemenag menyebutkan tugas dan fungsi pembimbing adalah melakukan penyampaian materi dan praktek meliputi manasik ibadah, perjalanan, dan pelayanan umroh termasuk kesehatan serta hak kewajiban jamaah[18].

Pelayanan yang baik meliputi 7 komponen yaitu:

1. Bertanggung jawab pada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat
3. Mampu berkomunikasi

[18] Arsad Hidayat,*Pembimbing Manasik Haji dan Umroh*, dikutib dari https://haji.kemenag.go.id, Pada hari minggu tanggal 06 februari 2022, Pukul 23.04 WIB

4. Mampu memberikan jaminan, kerahasiaan setiap transaksi
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/ pengunjung[19]

Peran muthawwif sangatlah penting untuk menunjang kelancaran ibadah selama di tanah suci, berikut beberapa tugas muthawwif:

a. Mengantar jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah

Bagi para jemaah yang baru pertama kali pergi ke tanah suci tentu peran muthawwif ini sangat dibutuhkan untuk memandu para jemaah menuju lokasi atau tempat ibadah. Apalagi lokasi ibadah di tanah suci cukup banyak dan lokasinya terpisah satu dengan lainnya, adanya muthawwif ini dapat mengurangi risiko terjadinya bingung tempat dan kesasar bagi para jemaah.

[19] Sri Imid, Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah pada BANK BRI Unit Veteran Banjarmasin, Jurnal INTEKNA, (volume 17, no. 2. Nov 2017), h. 106-107

b. Memberikan panduan dan bimbingan pelaksanaan ibadah haji atau umrah

Tugas utama muthawwif lainnya yaitu memberi panduan atau bimbingan kepada jemaah haji dalam melaksanakan ibadah haji atau umrah. Ibadah haji dan umrah merupakan serangkaian ibadah yang memerlukan ketangguhan fisik dan mental serta merupakaian rangkaian ibadah yang cukup banyak prosesinya, oleh karena itu demi menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah maka diperlukan adanya muthawwif.

c. Mengantar jemaah ke tempat perbelanjaan

Muthawwif juga memiliki tugas untuk mengantar jemaah menuju daerah pusat perbelanjaan sehingga para jemaah tidak kebingungan saat ingn berbelanja atau mencari oleh-oleh untuk dibawa pulang.

d. Membantu jemaah yang tersesat

Jika terdapat jemaah yang tersesat maka tugas muthawwif adalah membantu jemaah tersebut untuk menemukan kembali rombongannya.

e. Membantu penyelesaian masalah jemaah yang terjadi selama di tanah suci

Ketika berada di tanah suci tentu setiap orang mengharapkan kelancaran tanpa ada masalah, seandainya terdapat masalah maka salah satu tugas muthawwif adalah membantu menyelesaikan masalah jemaah tersebut

f. Menceritakan kisah tentang para nabi dan rasul serta tanah suci

Tugas muthawwif lainnya yaitu menceritakan kisah-kisah teladan para nabi dan rasul atau tentang tanah suci kepada para jemaah selama perjalanan. Hal ini dilakukan agar jemaah tidak merasa bosan serta dapat mengambil hikmah dari kisah yang diceritakan.

g. Memberikan informasi tentang bahasa dan budaya Arab

Muthawwif juga bertugas untuk memberikan informasi yang terkait dengan penggunaan bahasa Arab.Muthawwif memberikan penjelasan tentang petunjuk, arah atau apapun yang menggunakan bahasa Arab kepada para jemaah. Selain itu muthawwif juga

bertugas untuk menceritakan tentang budaya Arab sehingga para jemaah dapat mengerti hal-hal penting yang ada di dalam budaya masyarakat Arab sehingga para jemaah dapat terhindar dari hal-hal yang bertentangan dengan norma dan budaya Arab.

h. Mengajarkan hal-hal yang praktis

Muthawwif juga bertugas untuk mengajarkan hal-hal praktis seperti mengajarkan bahasa Arab praktis yang sering digunakan sehari-hari atau menunjukkan jalur perjalanan yang lebih cepat serta hal-hal yang bersifat praktis lainnya.

i. Mengantar jemaah yang sakit ke rumah sakit.

Jika terdapat jemaah yang mengalami sakit ketika melaksanakan ibadah haji atau umrah, maka tugas muthawwif mengatarkan jemaah tersebut menuju rumah sakit untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan.

Menurut Kepaala Sub Direktorat (Kasubdit) Bimbingan Jamaah Haji (Bimjah) pada Direktorat Jenderal (Dirjen) Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Kemenag RI Arsad Hidayat, ada delapan sikap seorang pembimbing yang baik yaitu memiliki:

1. Empati, yakni menyatu dalam pengalaman peserta, merenungi makna pengalaman tersebut dan menekan penilaian pribadi pembimbing.
2. Wajar, yaitu bersikap jujur, apa adanya, konsisten, dan terbuka.
3. Respek, yaitu mempunyai pandangan positif terhadap peserta, menerima orang lain dengan penghargaan penuh, menghargai perasaan, pengalaman, dan kemampuan peserta.
4. Komitmen dalam kehadiran yaitu, menghadirkan diri secara penuh, siap menyertai kelompok dalam segala keadaan.
5. Membuka diri, yaitu menerima keterbukaan orang lain, tanpa menilai dari ukuran, konsep, dan pengalaman pribadi pembimbing.
6. Tidak menggurui, tidak menjadi ahli yaitu tidak terpancing untuk menjawab setiap pertanyaan

peserta, seakan-akan pembimbing ahli dalam segala bidang.

7. Tidak berdebat, coba untuk mengalihkan menjadi diskusi umum
8. Tidak diskriminatif karena calon jamaah sifatya heterogen, pembimbing hendaknya memberikan perhatian pada semua peserta.[20]

C. Umroh

1. Pengertian Ibadah Umroh

Umrah menurut arti bahasa berarti mengunjungi.Kalimat "I'tamarahu" bersinonim dengan zaharu, mengunjunginya.Ia juga disebut sebagai haji kecil karena memiliki kesamaan dengan haji dalam hal ihram, thawaf, sa'i, dan mencukur atau memangkas rambut. Sedangkan menurut arti syara', umroh adalah ziarah ke Baitullah selain waktu haji dengan mekanisme teretentu, Yakni dengan ihram, thawaf, sa'I, dan

[20] Arsad Hidayat, *Delapan Sikap Seorang Pembimbing Haji yang Baik*, dikutib dari https://haji.kemenag.go.id, pada hari jumat, tanggal 04 februari 2022, Pukul 00.34 WIB

tahallul. Haji mempunya waktu khusus dan tidak diperbolehkan berpindah ke waktu lain. Sedangkan umroh tidak mempunyai waktu khusus, dan boleh dilakukan kapan pun.[21]

Tujuan dari haji dan umroh adalah beribadah kepada Allah semata di tanah-tanah yang diperintahkan Allah untuk beribadah di dalamnya.

2. Dalil Tentang Umroh

Surat Al-Baqarah ayat 158

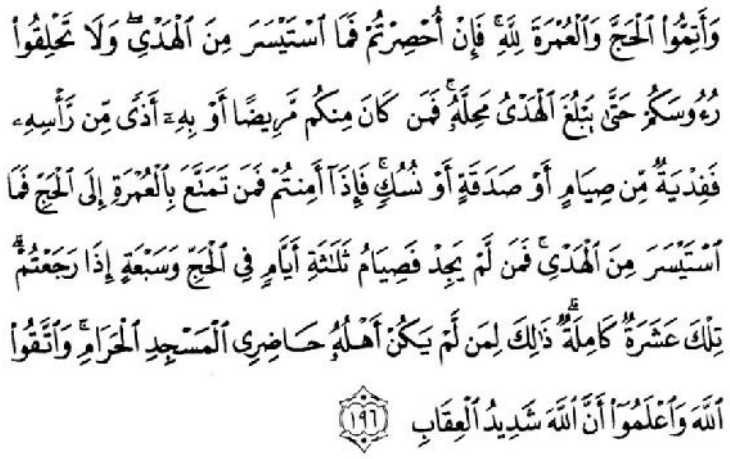
إِنَّ ٱلصَّفَا وَٱلْمَرْوَةَ مِن شَعَآئِرِ ٱللَّهِ ۖ فَمَنْ حَجَّ ٱلْبَيْتَ أَوِ ٱعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَن يَطَّوَّفَ بِهِمَا ۚ وَمَن تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ ٱللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

"Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syiar (agama) Allah.Maka barang siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumroh, tidak ada dosa baginya, mengerjakan sa'I antara keduanya.Dan barang siapa

[21] Sh olikhin Muhammad,2013,Keajaiban Haji dan Umrah,(Jakarta:Erlangga), h.03

dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka Allah Maha mensyukuri, Maha Mengetahui."[22]

Surat Al-Baqarah ayat 196



"Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah.Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu

[22]Tim Penerjemah Alquran, *Alquran Cordoba*. (Bandung: Cordoba, 2018), h. 24

telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan ‘umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.”[23]

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُلَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلاَّ الْجَنَّةُ

Dari Abu Hurairah radhiallahu’anhu, Rasulullah shallallahu’alaihi wasallam bersabda, “Antara umroh yang satu dan umroh lainnya adalah penggugur (dosa) di antara keduanya, dan haji yang mabrur tiada balasan

[23]Tim Penerjemah Alquran, *Alquran Cordoba*. (Bandung: Cordoba, 2018), h. 30

(bagi pelakunya) melainkan surga”(HR. Bukhari no. 1773 dan Muslim no. 1349)

Hadits lainnya Rasulullah SAW bersabda

حَدَّثَنَا أَبُوبَكْرِبْنُ أَبِي شَيْبَةَ حَدَّثَنَا مُحَمَّدُبْنُ فُضَيْلٍ عَنْ حَبِيبِ بْنِ **أَبِي عَمْرَةَ** عَنْ عَاءِشَةَ بِنْتِ طَلْحَةَ عَنْ عَاءِشَةَ قَالَتْ قُلْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ عَلَى النِّسَاءِ جِهَادٌقَالَ نَعَمْ عَلَيْهِنَّ جِهَادٌ لاَ قِتَالَ فِيهِ الْحَجُّ والْعُمْرَة

Telah menceritakan kepada kami Abu Bakar bin Abu Syaibah, telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Fudlail dari Habib bin Abi Amrah dari Aisyah binti Thalhah dari Aisyah radhiallahu'anha, ia berkata, "Aku berkata; 'Wahai Rasulullah, apakah jihad juga wajib bagi wanita? 'Beliau menjawab: 'Ya. Bagi kaum wanita mempunyai kewajiban berjihad tanpa berperang, yaitu jihad haji dan umroh'."

3. Hukum Umrah

   Kalangan ahli fiqh menyepakati legalitas umroh dari segi syara' dan ia wajib bagi orang yang disyariatkan untuk menyempurnakannya. Namun, mereka berbeda

pendapat mengenai hukumnya dari segi wajib dan tidaknya ke dalam dua arus pendapat berikut.

Pertama, sunnah mu'akkadah. Ini adalah pendapat ibnu Mas'ud, Imam Abu Hanifah, Imam Malik, Imam Asy-syafi'I menurut salah satu versi pendapat, Imam Ahmad menurut salah satu versi pendapat, Abu Tsaur, dan kalangan mazhab Zaidiyyah.

Kedua, wajib, terutama bagi orang yang diwajibkan haji. Pendapat ini dianut oleh imam Asy-Syafi'I menurut versi yang paling shahih diantara dua pendapatnya, Imam Ahmad menurut versi lain, Ibnu Hazm sebagian ulama mazhab Maliki, kalangan mazhab Imamiyyah dalam versi yang otoritatif, Asy-Sya'bi, dan Ats-Tsauri. Pendapat ini juga merupakan pendapat mayoritas ulama dari kalangan sahabat dan lainnya, dan mereka bersepakat bahwa pelaksanaannya hanya sekali seumur hidup sebagaimana halnya haji.

Argumentasi Masing-masing Pengusung Pendapat

Untuk mendukung pendapat mereka yang mensunnahkan umroh, kelompok pertama berargumen dengan sabda Nabi tatkala ditanya tentang umroh, apakah ia wajib atau tidak? Beliau menjawab, "tidak.Namun jika kalian umroh, maka itu lebih baik." Juga berdasarkan sabda Nabi :

الحَجُّ جِهَادٌوَالعُمْرَةُ تَطَوُّعٌ

"Haji adalah jihad, sementara umroh hanya tathawwu' ".

Sedangkan kelompok kedua mengajukan argumentasi dengan merujuk pada dalil-dalil berikut.

1 Firman Allah :

وَاَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلّٰهِ .....

"Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah." (QS. Al-Baqarah : 196)[24]

2 Hadis Aisyah ra. Ia diriwayatkan bertanya kepada Rasulullah,

[24]Tim Penerjemah Alquran, *Alquran Cordoba*. (Bandung: Cordoba, 2018), h. 30

عَاءِشَةَ قَالَتْ قُلْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ عَلَى النِّسَاءِ جِهَادٌقَالَ نَعَمْ عَلَيْهِنَّ جِهَادٌ لاَ قِتَالَ فِيهِ الْحَجُّ والْعُمْرَة

"Wahai Rasulullah, apakah kaum wanita juga wajib berjihad?" Beliau menjawab, "Ya, jihad yang tanpa peperangan da dalamnya, yaitu haji dan umrah."

3 Dalam riwayat lain versi Al-Bukhari,

يَا رَسُولُ اللهَ، نَرَى الْجِهَادَ أَفْضَلَ الْعَمَل،أَفَلاَنُجَا هِدُ قَالَ لاَ، لَكِنَّ أَفْضَلَ الْجِهَادِ حَجٌّ مَبْرُورٌ

Aisyah ra. Berkata, "Wahai Rasulullah, kami lihat jihad merupakan amal yang paling afdhal.Apakah berarti kami harus berjihad?"Beliau menjawab, "Akan tetapi, sebaik-baik jihad adalah haji mabrur."(HR. Bukhari no. 1520)

Hadis ini memang hanya menyebutkan haji, namun dalam sebuah hadis yang dilansir Muslim dari Ibnu Abbas, ia bercerita: "Umroh termasuk dalam ritual haji hingga hari kiamat."

Ini berarti umrah sama afdhalnya dengan haji, karena termasuk di dalamnya.

4 Diriwayatkan dari Abu Razin Al-Uqaili, bahwasannya ia datang menghadap Rasulullah dan berkata, "Sesungguhnya ayahku adalah orang lanjut usia yang tidak mampu haji dan umroh maupun duduk di atas kendaraan." Beliau menjawab, "Hajilah atas nama ayahmu dan berumrohlah (atas namanya)."[25]

4. Syarat umroh

   a. Beragama islam, hanya orang yang beragama islam yang diwajibkan untuk mengerjakan ibadah haji dan umroh. Sementara orang kafir atau murtad tidak diwajibkan mengerjakannya.

   b. Baligh (Dewasa), orang yang baligh berarti orang yang sudah mencapai usia dewasa.

[25] Aziz Abdul Muhammad Azzam dan Wahhab Abdul Sayyed Hawwas,*Fiqh Ibadah*,(Jakarta:Amzah,2009), h. 604-606

c. Berakal sehat, berakal sehat adalah salah satu syarat yang perlu dipenuhi. Orang yang gila dan tidak sadar tidak diwajibkan mengerjakan ibadah haji. Orang sinting, mengidap penyakit ayan, dan semacamnya tidak diwajibkan berhaji. Sebab orang-orang yang tidak berakal sehat memang tidak mendapat beban apa pun dari agama.

Rasulullah bersabda:

رُفِعَ الْقَلَمُ عَنْ ثَلاَثٍ عَنِ الصَّبِيِّ حَتَّي يَبْلُغَ وَعَنِ النَّائِمِ حَتَّي يَسْتَيْقِظَ وَعَنِ الْمَجْنُوْنِ حَتَّي يَبْرَأَ

"Pena dibebaskan dari tiga jenis orang: anak kecil sampai ia dewasa, orang tidur sampai ia terbangun, dan orang gila sampai ia sadar." (HR. Ibnu Hibban dan Al-Hakim)

d. Merdeka, maksud dari merdeka bukan budak belian, bukan hamba sahaya yang terikat oleh tugas kewajiban yang dibebankan oleh tuannya. Pengertian budak di sini berbeda dengan

perbudakan yang dipraktikkan oleh bangsa Eropa, yang memperjualbelikan orang Negro yang ditangkap dari Afrika. Seorang budak dalam kamus islam adalah para tawanan perang, ketika terjadi ketika terjadi peperangan antara non-muslim dengan muslim dalam membela agama islam. Jadi, apabila ada pasukan islam yang ditangkap musuh dan diperbudak oleh pihak musuh, orang islam tersebut tidak diwajibkan untuk mengerjakan ibadah haji.

e. Kuasa (Mampu), ibadah haji dan umroh diwajibkan kepada orang yang mampu dan memiliki kuasa untuk melakukannya. Sebaliknya, orang yang tidak mampu, ia tidak diwajibkan mengerjakan ibadah haji.

Berikut ini beberapa kriteria mampu atau kuasa:

a) Tersedianya alat transportasi. Alat transportasi harus tersedia. Bagi jamaah haji modern dari tanah air, masalah transportasi ini sudah disediakan oleh pemerintah dengan adanya pesawat terbang.

b) Memiliki ongkos yang cukup. Orang yang tidak memiliki kemampuan finansial tidak diwajibkan mengerjakan ibadah haji. Begitu pula, kriteria memiliki ongkos cukup adalah jaminan ekonomi bagi keluarga yang ditinggalkannya. Jadi, sekirannya seluruh harta terkuras habis tanpa sisa hanya untuk ongkos kepergian ke Tanah suci, ia tetap tidak diwajibkan mengerjakan ibadah haji.

f. Aman dalam perjalanan. Tidak adanya halangan atau ancaman keselamatan apa pun dalam perjalanan adalah kriteria kuasa atau mampu. Jadi, apabila diperjalanan menuju Mekkah

diperkirakan tidak aman bagi keselamatan jamaah haji maka haji tidak diwajibkan.

g. Bagi perempuan, kepergiannya ke Tanah Suci harus dibaraengi suaminya atau mahramnya atau rombongan orang yang dapat dipercaya.

h. Sehat fisik. Orang yang sakit dianggap sebagai orang yang tidak memiliki kuasa atau tidak mampu sehingga ia tidak wajib mengerjakan haji. Dalam hal ini, kementerian Agama sudah bekerja sama dengan Kementerian Kesehatanuntuk mengurusi jamaah haji Indonesia dalam bidang kesehatan. Karena itulah keputusan dari petugas kesehatan menentukan apakah seseorang sudah wajib hajiatau tidak diwajibkan mengerjakan haji karena terkendala oleh penyakit yang diidapnya.[26]

[26] Jazuli Imam,*Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Yogyakarta:Ar-Ruzz Media,2019), h.56-60

5. Rukun – rukun Umrah

Ihram, berniat untuk memulai umroh Ihram adalah tahap pertama dari rukun Umroh. Saat melakukan Ihram,Jama'ah mengucapkan niat dengan menggunakan pakaian Ihram. Niat saat Ihram disunnahkan untuk diucapkan secara lisan. Disunnahkan juga melakukan Ihram di tempat Miqat yang telah ditentukan.

a. Niat Ihram (Umroh)

لَبَّيْكَ اللّٰهُمَّ عُمْرَةً

Labbaika Allahumma Umratan.

Artinya :

"Aku sambut panggilan-Mu ya Allah untuk niat berumroh."

Niat wajib dilafalkan ketika di miqat. Miqat adalah tempat yang ditentukan oleh nabi , di mana engkau tidak boleh melewatinya sedang saat itu engkau tidak berniat untuk menunaikan ibadah haji dan umroh untuk menuju Mekkah kecuali dalam keadaan berihram.

Macam-macam Miqat

a) Dzul Hulaifah

Sekarang ini disebut dengan Abyar 'Ali, yakni miqat untuk penduduk Madinah dan siapa saja yang datang melalui jalan itu baik melalui darat atau udara.

b) Juhfah

Kota ini sekarang sudah hilang tanda dan keasliannya, telah berubah nama menjadi Rabigh, sebagai miqat untuk penduduk Mesir da Syam serta siapa saja yang datang melalui jalan mereka baik melalui darat atau udara.

c) Yalamlam

Ini adalah sebuah gunung, sekarang ini disebut dengan nama As-Sa'diyyah, miqat untuk penduduk Yaman, serta siapa saja yang melewati tempat itu dari kalangan selain penduduk Yaman.

d) Qarnul Manazil

Sekarang ini disebut dengan nama As-Sail, adalah miqat untuk warga Nejd serta siapa saja yang datang melalui jalan mereka baik melalui darat atau udara.

e) Dzatu 'Irqin

Merupakan miqat untuk penduduk Iraq serta siapa saja yang datang melalui jalan mereka, baik darat maupun udara.

f) Orang yang tempat tinggalnya lebih dekat kearah Mekkah daripada miqat-miqat ini, maka dia mulai berihram dari rumahnya.[27]

Pakaian ihram bagi laki-laki adalah dua lembar kain Ihram.Dua lembar kain tersebut dipakai sebagai sarung dan penutup pundak.Bagi wanita, pakaian Ihram yang disyariatkan adalah menutup seluruh tubuh dan tidak diperbolehkan memakai cadar atau niqab.Memakai sarung tangan juga tidak diperbolehkan.

[27] Abu Malik Kamal, *Fiqhus Sunnah Lin Nisa* (Solo: Pustaka Arafah, 2020), h. 420-421

b. Thawaf

Thawaf adalah mengelilingi Ka’bah sebanyak tujuh kali.Dalam umroh, thawaf ini merupakan rukun kedua.Titik awal Thawaf dimulai dari Hajar Aswad.Disunnahkan untuk mengusap Hajar Aswad setiap melewatinya.Akan tetapi, jika tidak memungkinkan, jama’ah diperboleh-kan memberi isyarat dengan melambaikan tangan. Saat Thawaf, tidak ada doa atau dzikir yang diwajibkan. Dengan begitu, kita diperbolehkan mengucapkan lafadz dzikir atau doa apapun.

Allah Swt berfirman:

ثُمَّ لْيَقْضُوا تَفَثَهُمْ وَلْيُوفُوا نُذُورَهُمْ وَلْيَطَّوَّفُوا بِالْبَيْتِ الْعَتِيقِ

"Kemudian, hendaklah mereka menghilangkan kotoran (yang ada di badan) mereka, menyempurnakan nazar-

nazar mereka, dan melakukan thawaf sekeliling rumah tua (Baitullah). (QS. Al-Hajj:29)[28]

Syarat Thawaf

a. Menutup aurat
b. Suci dari hadats besar maupun kecil
c. Badan dan pakaian harus suci dari kotoran
d. Dimulai dan diakhiri dari posisi yang lurus dengan Hajar Aswad
e. Ka'bah berada di sisi kiri. Artinya, seseorang harus berputar berlawanan dengan arah jarum jam.
f. Selama mengerjakan thawaf hendaklah berada dalam kawasan Masjidil Haram
g. Thawaf dikerjakan sebanyak tujuh kali putaran

Sunnah Thawaf

Untuk menambah pahala, seseorang dianjurkan untuk melakukan sunah-sunah yang berkaitan dengan ibadah thawaf ini. Berikut ini adalah sunah-sunah thawaf:

[28]Tim Penerjemah Alquran, *Alquran Cordoba*. (Bandung: Cordoba, 2018), h. 335

a. Mencium hajar aswad, apabila tidak memungkinkan, cukup dengan symbol berupa mengangkat tangan dan membaca, Bismillahi Allahu Akbar.
b. Berjalan tanpa menggunakan alas kaki, tetapi menggunakan sandal tetap diperbolehkan.
c. Selama berthawaf perbanyaklah membaca doa, berdzikir, membaca al-quran atau bertalbiyah.
d. Menghindarkan diri dari mengucapkan kata-kata kotor.
e. Khusus bagi laki-laki, pada tiga putaran pertama dianjurkan berlari-lari kecil, dan empat putaran terakhir berjalan biasa.
f. Mengapit tengah-tengah kain ihram di bawah ketiak kanan, sementara kedua ujung kain diletakkan diatas bahu kiri (ini juga khusus bagi laki-laki)

g. Mengusap Rukun Yamani, yaitu sudut Ka'bah yang menghadap kea rah Yaman, lalu tangan yang mengusapnya diciumi.

c. Sa’i

Rukun ketiga dari ibadah umroh adalah sa’i. Sa’i adalah berlari-lari kecil dari bukit Shafa ke bukit Marwah. Sa’i juga dlakukan sebanyak tujuh kali. Saat melakukan Sa’i, tidak ada doa yang wajib dibacakan. Jama’ah diperbolehkan berdzikir dan memanjatkan doa yang diinginkan. Bukit Marwah adalah tempat berakhirnya ibadah Sa’i.

Ritual dalam rukun Sa’i ini berasal dari kisah Siti Hajar saat mencarikan minum bagi anaknya, Ismail.Saat itu, karena kebingungan, istri Nabi Ibrahim itu berlari bolak-balik antara bukit Shafa dan Marwah.Saat melakukan Sa’i, kita melakukan napak tilas terhadap perjuangan Siti Hajar, serta keyakinannya terhadap kebesaran dan kasih sayang Allah.

Karena iman yang kuat tersebut, Allah menganugerahkan air zam-zam bagi kota Mekkah. Hingga kini, mata air zam-zam tidak pernah surut dan menjadi berkah bagi seluruh jamaah dan penghuni kota Mekkah.

Syarat Sa'i

a. Dilakukan setelah thawaf
b. Berniat
c. Dimulai dari Bukit Shafa dan berakhir di Bukit Marwah. Jarak kedua bukit sekitar 420 meter.
d. Dilakukan sebanyak tujuh kali putaran
e. Dilakukan secara muwalat, yaitu berturut-turut, tidak terputus-putus dalam jangka waktu yang cukup lama. Apabila seseorang memutus putaran sa'i sesudahnya dari putaran sebelumnya dalam jangka waktu yang lama sa'i dianggap tidak sah. Namun, apabila hanya berhenti sejenak, seperti pergi ke belakang, mengerjakan sholat jumat, atau sebagainya, sa'i tetap dianggap sah.

f. Posisi badan harus penuh menghadap ke depan, tidak boleh miring.

Sunnah sa'i

a. Berjalan kaki tanpa alas kaki.
b. Dalam keadaan suci dari hadas besar maupun kecil, serta menutup aurat.
c. Mengerjakan sa'i sesegera mungkin setelah thawaf.
d. Mengerjakan sa'i dengan tenang tanpa harus mendorong, menyenggol atau mengganggu para jamaah yang lain.
e. Mendaki agak tinggi ke Bukit Shafa sampai dapat melihat Ka'bah.
f. Memperbanyak membaca Al-quran, berzikir, dan doa-doa lain sebisanya.

d. Tahallul

Tahallul adalah rukun umroh yang keempat atau terakhir.Jamaah Umroh melakukan Tahallul selesai

menunaikan Sa'i.Tahallul dilaksanakan di Bukit Marwah.Saat melakukan Tahallul, jamaah mencukur sebagian atau seluruh rambut di kepala.Bagi pria, disunnahkan mencukur semua rambutnya. Bagi jamaah pria yang ingin mencukur semua rambutnya,

Tahallul dilakukan di luar Masjidil Haram.Biasanya, di pintu Masjidil Haram yang dekat bukit Marwah, terdapat banyak tukang cukur yang menawarkan jasanya.Sedangkan bagi wanita, Tahallul dilakukan dengan menggunting minimal tiga helai rambut.

Wanita harus dipotong rambutnya oleh sesama jamaah wanita yang telah melakukan Tahallul.Suami dari jamaah wanita juga diperbolehkan mencukur rambut istrinya.Tidak diperbolehkan bagi wanita untuk dicukur oleh pria yang bukan muhrimnya.Setelah melakukan Tahallul, jama'ah bebas dari larangan selama melakukan Umroh.

e. Tertib

Tertib maksudnya semua rukun di atas harus dilakukan secara berurutan.Jika tidak ibadah umroh tidak sah.

6. Wajib Umrah
   a. Berpakaian Ihram dari miqat (berniat umrah). Mengenakan pakain ihram harus dari miqat. Mengenakan pakaian ihram sejak dari miqat adalah salah satu dari wajib haji. Miqat itu sendiri adalah waktu (miqat zamani) sekaligus tempat (miqat makani) diperbolehkannya seseorang mengerjakan haji. Miqat zamani bagi ibadah umroh berlangsung sepanjang tahun.
   b. Tidak melanggar larangan-larangan yang sudah ditetapkan selama pelaksanaan umroh.
7. Waktu Pelaksanaan Ibadah Umroh

   Dalam pelaksanaannya ibadah umroh bisa dikerjakan kapan saja tidak terikat waktu tertentu sebagaimana ibadah haji. Kecuali ada beberapa waktu atau hari-hari tertentu yang dimakruhkan melaksanakan

umroh yaitu pada saat jamaah haji berwuquf di padang Arafah, hari Nahar (Idul Adha) pada tanggal 10 Dzulhijjah dan hari-hari tasyrik.

8. Hikmah Umroh

   Hikmah yang dapat diraih dalam melaksanakan ibadah umrah ini adalah ridha Allah Swt. dan ampunan-Nya sebagaimana di dalam sabda Nabi shallallahu'alaihi wasallam:

   ُ الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُلَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلاَّ الْجَنة

   "Dari Abu Hurairah, Rasulullah Saw. bersabda: Antara satu ibadah umrah dengan umrah yang lain merupakan penghapus dosa dari dosa dan kesalahan yang diperbuat di antaranya." (HR. Mutafaq'alaih).

   Bagi para jama'ah yang hendak atau sedang melaksanakan umroh, semoga mendapatkan umroh yang mabrur (diterima) dan juga menjadi washilah untuk mendapatkan kebahagian di dunia dan akhirat. Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin.

9. Manfaat Melaksanakan Umroh

a. Mengikhlaskan Sewluruh Ibadah

Beribadah semata-mata untuk Allah Subhanahu wa Ta'ala dan menghadapkan hati kepada-Nya dengan keyakinan bahwa tidak ada yang diibadahi dengan haq, kecuali Dia dan bahwa Dia adalah satu-satunya pemilik nama-nama yang indah dan sifat-sifat yang mulia. Tidak ada sekutu bagi-Nya, tidak ada yang menyerupai-Nya dan tidak ada tandingan-Nya.Dan hal ini diisyaratkan dalam firman-Nya.

b. Mendapat Ampunan Dosa-Dosa dan Balasan Jannah

Dari Abu Hurairah bahwa Nabi bersabda:

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُلَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلا الْجَنة

“Dari Abu Hurairah, Rasulullah Saw. bersabda: Antara satu ibadah umrah dengan umrah yang lain merupakan penghapus dosa dari dosa dan kesalahan yang diperbuat di antaranya.” (HR. Mutafaq’alaih).

c. Menyambut Seruan Nabi Ibrahim Alaihissalam

Nabi Ibrahim Alaihissalam telah menyerukan (agar berhaji/umroh) kepada manusia. Dan Allah Subhanahu wa Ta'ala menjadikan siapa saja yang Dia kehendaki (untuk bisa) mendengar seruan Nabi Ibrahim Alaihissalam tersebut menyambutnya. Hal itu berlangsung semenjak zaman Nabi Ibrahim hingga sekarang.

d. Saling Mengenal dan Saling Menasehati

Dan diantara hikmah haji dan umroh adalah bahwa kaum muslimin bisa saling mengenal dan saling berwasiat dan menasehati dengan al-haq. Mereka datang dari segala penjuru, dari barat, timur, selatan, uatara Makkah, berkumpul di rumah Allah Subhanahu wa Ta'ala yang tua, di Arafah, di Muzdalifah, Mina, dan Madinah. Mereka saling mengenal, menasehati, sebagian mengajari yang lain, membimbing, menolong, membantu untuk maslahat dunia akhirat, masalah taklim tata cara

haji, sholat, zakat, pengarahan dan dakwah di jalan Allah.

e. Mempelajari Agama Allah Subhanahu wa Ta'ala

Dan diantara manfaat haji dan umroh adalah bahwa mereka bisa mempelajari agama Allah dilingkungan rumah Allah dan dilingkungan masjid Nabawi dari para ulama dan pembimbing serta memberi peringatan tentang apa yang mereka tidak ketahui mengenai hukum-hukum agama, haji, umroh dan lainnya.

f. Menyebarkan Ilmu

Di anatar manfaat haji dan umroh adalah menyebarkan ilmu kepada saudara-saudaranya yang melaksanakan ibadah umroh dan teman-teman seperjalanan, yang di mobil, pesawat, di tenda, dan di segala tempat. Ini adalah kesempatan yang Allah Subhanahu wa Ta'ala anugerahkan. Engkau bisa menyebarkan ilmu mu dan menjelaskan apa yang engkau miliki, akan tetapi

haruslah dengan apa yang engkau ketahui berdasarkan Al kitab dan As sunnah dan istimbath ahli ilmu dari keduanya. Bukan dari kebodohan dan pemikiran-pemikiran yang menyimpang dari Al kitab dan As sunnah.[29]

g. Memperbanyak Ketaatan

Memperbanyak sholat dan thawaf, sebagaiman firman Allah Subhanahu wa Ta'ala:

"Kemudian hendaklah mereka menghilangkan kotoran yang ada pada badan mereka, hendaklah mereka menyempurnakan nadzar-nadzar mereka dan hendaklah mereka berthawaf sekeliling rumah yang tua itu (Ka'bah).

D. Biro Perjalanan Umroh

Biro Perjalanan Haji dan Umrah adalah usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Biro Perjalanan Haji dan Umrah merupakan suatu badan

[29]Zulkifli, *Rambu-Rambu Fiqih Ibadah*, (Yogyakarta:KALIMEDIA,2019), h.232-236

usaha yang dapat memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umrah.

Penyelenggara ibadah haji khusus adalah biro perjalanan yang telah mendapat izin menteri untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus.4 Banyaknya travel yang melaksanakan pemberangkatan ibadah haji, membuat kita harus memilah memilih travel yang terpercaya minimal memiliki izin resmi dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama.

Biro perjalanan yang telah mendapatkan ijin menteri terkait tersebut harus berbentuk badan hukum baik berupa PT atau setidak-tidaknya CV. Biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara ibadah haji khusus harus memenuhi persyaratan/kriteria

yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 35 ayat (4) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu :

a. Telah memperoleh izin sebagai PPIU oleh menteri.
b. Telah menyelenggarakan ibadah umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah umroh paling sedikit 300 (tiga ratus) orang.
c. Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta manajemen.
d. Memiliki kemampuan finasial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank.
e. Memiliki komitmen untuk menyelengarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standart pelayanan yang telah ditetapkan

oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memenuhi persyaratan tersebut maka dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus dengan ketentuan wajibnya memberikan pelayanan yang meliputi :

a. Pendaftaran.
b. Bimbingan jamaah haji khusus.
c. Transportasi jamaah haji khusus.
d. Akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi.
e. Kesehatan jamaah haji khusus.
f. Perlindungan jamaah haji khusus dan petugas haji khusus.
g. Administrasi dan dokumen haji.

3. Dasar Hukum Travel Haji dan Umrah

Adapaun dasar hukum travel sebagai penyelenggara haji dan umrah menurut syariat islam secara tekstual tidak terdapat dalam al-qur‟an dan

hadis dikarenakan perkara atau kegiatan pelaksanaan ibadah haji atau umrah dengan menggunakan jasa travel termasuk kontemporer sehingga dengan merujuk langsung ke sumber hukum islam yang utama yaitu al-qur‟an dan hadis maka tidak diketemukan dasar hukumnya, maka travel dapat kita umpakan sebagai sarana penunjang atau yang menjadi perantara dalam mencapai tujuan kita untuk beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah swt. Jika fungsi travel demikian, maka travel bisa diqiaskan dengan kegiatan yang dilakukan amil zakat yang menjadi perantara orang yang ingin mendekatkan diri kepada Allah dengan mengeluarkan sebagian hartanya di jalan Allah sebagai bentuk ibadah yang wajib ditunaikan, begitupun ibadah haji yang wajib ditunaikan.

Pengelola zakat itulah yang disebut amil zakat, yaitu orang-orang yang dipercayakan oleh penguasa untuk bekerja mengumpulkan zakat dan

mendistribusikannya kepada yang berhak.Syarat amil zakat adalah diangkat dan diberi otoritas oleh penguasa untuk mengelola harta zakat secara profesional. Pengelola zakat biasa juga disebut secara khusus akuntan zakat yaitu seseorang yang memenuhi kelayakan baik dari segi kepribadian, intelektual maupun kinerjanya dalam proses perhitungan zakat dan pembagiannya kepada yang berhak dan melaporkan kepada pemerintah.

Maka dari penjelasan tentang amil zakat tersebut penulis menyamakan atau mengqiyaskan dasar hukum tentang travel atau bisa disebut amil ibadah haji dan

umrah sebagai sarana umat untuk beribadah kepada Allah swt.[30]

[30] Ahmad Humaidy,*analisis kinerja travel pelaksana haji dan umroh di kota Makassar(Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 ahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji)*, (skripsi UIN Alauddin Makassar, Fakultas Syariah dan Hukum,2019)

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Profil dan Sejarah AQM Tour dan Travel dan DAQU Tour dan Travel

   A. Profil dan Sejarah AQM Tour dan Travel

      Sejarah Berdiri dan Perkembangan PT. AQM Tour and Travel PT. ANUGERAH QUBA MANDIRI, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel, Alhamdulillahi rabbil 'alamin, atas rahmat Allah SWT, AQM Tour semakin menunjukkan eksistensinya sebagai PPIU yang berkiprah sejak 2013. AQM Tour Didirikan oleh H. Bambang dan Diresmikan Langsung oleh Wali Kota Bengkulu Bapak H. Helmi Hasan, SE yang kemudian berkembang dan menjadi besar serta diterima oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga dikenal sebagai Travel Umroh dan Haji No. 1 di Bengkulu yang melayani perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Plus.

Perusahaan juga sudah meresmikan 7 (Tujuh) Kantor Cabang diberbagai daerah yaitu : Musi Rawas, Lubuk Linggau, Jambi (Bangko), Pagar Alam, Penarik-Mukomuko dan Curup-Rejang Lebong serta Cabang Pematang Siantar-Sumatera Utara.

Mari kita terus berupaya dan berdo'a untuk menjadi yang ter-baik disertai komitmen yang tinggi untuk syiar baitullah, memberikan pelayanan yang terbaik kepada jama'ah. Amin ya robbal alamin dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jama'ah untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umroh di kota Bengkulu, sehingga memiliki

peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.

Lokasi PT. AQM Tour and Travel

Nama Lembaga : PT. Anugerah Quba Mandiri Tour and travel kota Bengkulu

Alamat : Jl. S. Parman No.17, Tanah Patah, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu.

Call Center : 0821 7833 5022

Telp : (0733) 7342518

E-mail : aqmbengkulu@yahoo.com

Website : www.aqmtourtravel.com

Struktur organisasi PT. AQM Tour and Tour kota Bengkulu terdiri atas jabatan jabatan sebagai berikut:

1. Komisaris
2. Direktur Utama
3. Penasehat
4. Direktur
5. Manager

6. Supervisor Keuangan
7. Supervisor Umum/IT
8. Spv Marketing
9. Muthawwif
10. Ticketing
11. Staf Administrasi
12. Customer Service
13. Staf Driver
14. Office Girl

PT. Anugerah Quba Mandiri**,** merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel. saat ini dikenal dengan PT. AQM Tour dan Travel dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jama'ah untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umroh

di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.

Dalam persaingan yang semakin sulit pada era sekarang antara sesama travel dalam pelayanan haji dan umroh, PT. AQM Tour dan Travel dimana mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Manajemen yang dilakukan oleh PT. AQM Tour dan Travel sudah tertata rapi dan bersih sehingga pelangan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh AQM Tour.

Dari segi lainnya AQM Tour and Travel tidak hanya megejar provit saja, tetapi bisnis umroh merupakan bisnis ibadah yang akan memberangkatkan semua calon jemaah ketanah suci, untuk itu AQM Tour juga melakukan pembiayaan kepada calon jamaah yang ingin berangkat duluan baru bayar dengan beberapa

bank komvisional seperti Amitra. Amitra pembiayaan umroh tanpa kawatir kena tipu.

B. Profil dan Sejarah DAQU Tour dan Travel

PT. Al Amin Mulia Lestari (Daqu Tour dan Travel) merupakan penyelenggara ibadah haji dan umrah serta wisata hikmah yang berada di bawah Pesantren Tahfidz Daarul Qur'andengan tujuan untuk memberikan bimbingan dan pelajaran ibadah haji dan umrah serta wisata hikmah dengan fasilitas terbaik.Didukung oleh Asaatidz dari Pesantren Tahfidz Daarul Qur'an, kami dengan tulus mengajak kepada umat Islam untuk bersama menunaikan ibadah haji dan beberapa program umrah regular, umrah plus, umrah komunitas, umrah corporate, dan wisata hikmah lainnya.

Struktur organisasi DAQU Tour dan Travel kota Bengkulu terdiri atas jabatan jabatan sebagai berikut:

1. Komisaris utama

2. Komisaris
3. Direktur utama
4. Direktur keuangan
5. Direktur operasional
6. General manager

Legalitas izin umroh: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) : D / 322/ Tahun 2015.

Legalitas izin haji: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus (PPIHK) PHU/HK.3005/VI/ 2019

Legalitas anggota HIMPUH: Anggota Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH)

Pakta integritas DAQU Tour dan Travel

Juni 2015 Kemenag meluncurkan Gerakan Nasional 5 Pasti Umrah (29/06) untuk memberikan perlindungan kepada jamaah umrah. Adapun Izin PPIU PT. Al Amin Mulia Lestari (Daqu Travel) adalah PPIU (UMRAH) : D / 322 /

Tahun 2015. Dalam rangka mendukung gerakan pemerintah pada tanggal 09 November 2015 Ustad Yusuf Mansur menandatangani Pakta Integritas Umrohdi Gedung Sasana Amal Bhakti Kemenag Jakarta.

Lokasi DAQU Tour and Travel Kantor Perwakilan Bengkulu

Jl. DP.Negara RT.02 RW.01 No.09 Kel.Sukarami Kec.Selebar. Kota Bengkulu

Phone : +62 811 730 11 77

WA : +62 852 6877 6777

Office : +62 736 53052

BENGKULU

C. Visi dan Misi AQM Tour Travel

VISI

a. Memberangkatkan ummat islam sebanyak-banyaknya ketanah suci dengan berbagai kemudahan serta aman dan amanah.

b. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh jamaah dari proses pendaftaran hingga keberangkatan dan kepulangan

MISI

a Membangun sistem informasi pendaftaran yang cepat, akurat dan akuntable.

b Memberikan informasi kemudahan keberangkatan dan system keberangkatan yang aman, nyaman, amanah dan terpercaya.

c Membantu proses penyelesaian administrasi yang tepat dan cepat.

d Memberikan edukasi kepada seluruh jamaah melalui petugas/ Tim syiar yang telah terlatih mengenai travel berizin, fasilitas/akomodasi, harga serta indikasi-indikasi mengenai travel bermasalah.

e Bekerjasama dengan berbagai pihak/mitra pembiayaan untuk terciptanya kemudahan

pendaftaran dan keberangkatan jamaah yang kekurangan biaya umroh.

D. Visi dan Misi DAQU Tour dan Travel

VISI

a. Mengajak umat islam untuk bersama menunaikan ibadah haji dan umroh.

MISI

a. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh jamaah dari proses pendaftaran hingga keberangkatan dan kepulangan.
b. Memberikan bimbingan dan pelajaran inadah haji dan umroh serta wisata hikmah dengan fasilitas terbaik.

E. Paket Umroh dan Fasilitas yang ditawarkan AQM Travel

1. Paket yang diwarkan AQM Tour Travel
2. Paket Arafah 9 hari ($ 2.550)
3. Paket Raudah 9 hari ($ 2.200)
4. Paket Muzdalifah 9 hari ($ 1.900)

5. Paket Mulia 9 hari ($ 2.000)
6. Paket promo super hemat 9 hari ($ 1.465)
7. Visa
8. Pembimbing
9. Tiket Pesawat Pp
10. Hotel Mekkah (Anjum, Fairom,Dar Al-Eiman dll)
11. Hotel Madinah (Al Manar,Dar Al Elman Taibah dll)
12. Makan 3xsehari *(Restaurant Indonesian Food)*
13. *Flight By (Garuda Indonesia, Saudia, Lion air)*
14. Transportasi Ekslusif *(Bus)*
15. Mendapatkan 5 Liter Air Zam-Zam
16. Sertifikat Umroh
17. Koper + Perlengkapan Umroh Lengkap (Travel Bag, Tas Paspor, Tas Sandal, Kain Ihram, Mukena Buku Umroh, dan Kain Batik)

18. Bukti pembayaran uang muka (Kegunaan sebagaai pengurangan biaya paket umroh yang harus dibayar pada saat Pelunasan.)
19. Asuransi
20. Setiap Jemaah Terdaftar di Siskapatuh

Harga Belum Termasuk:

a. Biaya Pengurusan Paspor
b. Transportasi Domestic
c. Kelebihan Bagasi
d. Suntik Miningitis
e. Sewaktu waktu harga bias naik

F. Paket Umroh dan Fasilitas yang ditawarkan DAQU Travel

a) Paket Umroh New Normal 12 hari (Rp. 34.500.000)
b) Sekamar berdua
c) Tiket pesawat PP
d) Visa umroh
e) Asuransi

f) PCR Swab Saudi
g) Airport handling Jakarta dan Saudi
h) Muthawwif
i) Karantina Saudi
j) Hotel (Olayan Ajyad Mekkah dan Concorde Al Khair Madinah)
k) Transportasi bus selama di Mekkah dan Madinah
l) Air zam-zam 5 liter (jika diizinkan, sesuai dengan peraturan Saudi yang berlaku)
m) 25 jamaah / group

Harga belum termasuk:

a. Karantina Indonesia
b. Screening kesehatan dan PCR keberangkatan
c. Pengeluaran pribadi diluar dari agenda perjalanan
d. Kelebihan bagasi
e. Biaya tambahan apabila ada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Saudi

f. Pengeluaran pribadi seperti biaya kelebihan bagasi pesawat, mini bar, telephone, laundry, porter dll)

G. Keunggulan AQM Tour dan Travel

Dari produk dan jasa yang ditawarkan oleh AQM Tour And Travel disini kami sangat memperhatikan faktor kenyamanan, pelayanan yang diberikan kepada jemaah maka dari itu menyediakan hotel yang berada dimekkah berjarak 100 meter dari mesjid, dan hotel madinah berjarak 100 meter dari mesjid, agar jemaah dapat beribadah sholat fardu, sholat sunnah ke mesjid. Dan pasilitas bus yang di sediakan oleh pihak hotel.

Dari produk yang ditawarkan kepada calon jemaah AQM Tour And Travel menggunakan stategi marketing atau strategi pemasaran dengan cara sosialisasi, tabligh akbar, pengajian, dan dari situlah awal mula AQM Tour And Travel menawarkan produknya kepada jemaah, cara yang

membuat jemaah tertarik kepada AQM Tour And Travel yaitu dari penyampaian produk yang sangat meguasai, perencanaan waktu dan tempat perjalanan sangat jelas, harga paket yang disesuyaikan dengan harga pasar, dan tatacara berbicara yang sangat menyenangkan, yang pasti AQM Tour And Travel sudah memiliki izin dari Kemetrian Agama Republik Indonesia.

AQM Tour And Travel sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan nya kepada calon jemaah, dari pelayanan yang baik maka muncullah loyalitas dari pelanggan kepada perusahaan, dengan ini AQM Tour And Travel bisanya memberangkatkn 2 sampai 3 kolter jamaah, tiap bulanya yang masing-masing kolter berjumlah 400 jamaah umroh. Dan sampai saat ini AQM Tour And Travel masih berkembang dan siap untuk bersaing secara sehat dengan biro travel lainnya.

H. Keunggulan DAQU Tour dan Travel

a) Izin resmi

DAQU Travel adalah penyelenggara umrah dan haji yang sudah mendapatkan izin resmi dari Kementrian Agama dan anggota Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji.

b) Pembimbing yang Terlatih

Setiap keberangkatan bersama Daqu Travel Jamaah dibimbing langsung oleh para Asaatidz Pesantren Daarul Qur'an.

c) Mabit Manasik

Seluruh Jamaah Umroh mendapat kesempatan melakukan manasik, menginap, sekaligus merasakan nuansa syariah di Hotel Siti 1 hari sebelum keberangkatan.

d) Individual Wireless Handsfree

Setiap masing-masing jamaah ketika thawaf dan sa'i akan difasilitasi Individual Wireless Handsfree, sehingga selama pelaksanaan

ibadah tetap jelas mendengarkan bimbingan ibadah.

e) Asuransi Perjalanan

PT. Al Amin Mulia Lestari bekerja sama dengan PT. Adira Syariah Insurance untuk memberikan jaminan perlindungan kepada seluruh jamaah selama perjalanan (sejak berangkat dari Tanah Air hingga kepulangan).

f) Beragam paket pilihan

g) Umroh bersama ustadz Yusuf Mansur

h) Bimbingan Quran Call

Seluruh Jamaah mendapat kesempatan belajar membaca Al-Qur'an secara personal melalui Quran Call.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Peran muthawwif dalam meningkatkan jamaah umroh di AQM tour travel kota Bengkulu.

Berikut akan dipaparkan hasil analisis wawancara peneliti terhadap beberapa informan atau narasumber yang diperoleh dari hasil wawancara langsung tatap muka dan juga secara online via teks WA terkait dengan peran muthawwif terhadap para jamaah umroh.

a. Peran muthawwif dalam meningkatkan minat jamaah di AQM Tour Travel kota Bengkulu

Wawancara dengan informan yang bernama Heru Pradana Putra selaku pembimbing umroh di AQM tour travel kota Bengkulu, beliau mengatakan bahwa:

"Peran muthawwif dalam meningkatkan minat jamaah di AQM tour travel itu dengan cara menjalin silaturahmi yang baik seperti membentuk grup WA agar memudahkan komunikasi antara jamaah dan pembimbing. Dan setelah kepulangan, pembimbing juga akan terus melakukan silaturahmi online melalui grup WA tersebut. Sebagai pembimbing umroh bertugas mengawasi, melindungi,dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu Allah[31]".

b. Kendala apa saja yang dihadapi saat membimbing jamaah AQM tour travel dan bagaimana cara mengatasinya

Wawancara dengan informan yang bernama Heru Pradana Putra selaku pembimbing umroh di AQM tour travel kota Bengkulu, beliau mengatakan bahwa:

"kendala yang pertama yaitu di bahasa, karena jamaah umroh itu kebanyakan berasal dari daerah-

[31] Heru Pradana Putra, A.Md. Pembimbing umroh di AQM Travel kota Bengkulu, hari sabtu tanggal 11 desember 2021 pada pukul 13.51 WIB.

daerah dan mereka masih menggunakan bahasa daerah mereka yang membuat muthawwif agak bingung. Cara mengatasinya dengan dua cara yang pertama menggunakan kode, cara yang kedua minta bantu terjemahkan oleh jamaah lain yang bisa bahasa daerah itu.

Kemudian kendala yang kedua jamaah banyak yang belum paham mengenai sistem hotel dan pesawat contohnya bagaimana cara menggunakan toilet di pesawat, mandi di hotel dan naik lift. Cara mengatasinya yaitu dengan melaksanakan manasik teknis keberangkatan jadi didalam manasik itu kita mengajarkan jamaah bagaimana cara menggunakan toilet di pesawat, cara mandi di hotel, cara naik lift dan yang lainnya[32]".

[32] Heru Pradana Putra, A.Md. Pembimbing umroh di AQM Travel kota Bengkulu, hari sabtu tanggal 11 desember 2021 pada pukul 13.51 WIB.

c. Strategi khusus muthawwif untuk melayani jamaah AQM tour travel dengan baik

Wawancara dengan informan yang bernama Heru Pradana Putra selaku pembimbing umroh di AQM tour travel kota Bengkulu, beliau mengatakan bahwa:

"Strategi untuk melayani jamaah dengan baik yang pertama pembimbing umroh itu harus cakap dan pinter ngomong. Kedua harus bisa menciptakan suasana kekeluargaan karena kalau tidak ada suasana kekeluargaan maka akan terjadi kecanggungan antara jamaah dan muthawwif. Banyak dari jamaah AQM tour travel sendiri yang menganggap muthawwif sebagai kakak, anak, keponakan dan lain-lain karena sudah tercipta suasana kekeluargaan. Ketiga seorang muthawwif harus mampu memahami situasi di lapangan, apapun kondisi jamaah nanti, misalnya ada jamaah yang ketinggalan tas kecil yang berisi paspor dan lain-lain maka kita jangan menciptakan suasana

yang panic, kita harus menenangkan jamaah agar tidak khawatir. Keempat jangan mengundang pembicaraan yang mengundang perdebatan mengenai adat istiadat, agama, dan politik.yang kelima muthawwif harus memberikan kesan yang baik selama membimbing.Kelima harus sopan, bersih, wangi dan rapi[33]".

d. Pelayanan muthawwif AQM Tour Travel kota Bengkulu kepada para jamaah

Wawancara dengan jamaah yang sudah pernah umroh di AQM tour travel keberangkatan tahun 2019, ibu Yuningsih, beliau mengatakan bahwa:

" Menurut saya pembimbing umroh AQM tour travel sangat luar biasa, selama umroh kita dibimbing dalam segi apapun mulai dari pelaksanaan ibadah umroh dan pembimbing mengayomi seluruh jamaah dengan kesabaran yang luar biasa dan pelayanannya sangat memuaskan sesuai dengan yang saya

[33] Heru Pradana Putra, A.Md. Pembimbing umroh di AQM Travel kota Bengkulu, hari sabtu tanggal 11 desember 2021 pada pukul 13.51 WIB.

harapkan. Menurut saya ketika pelayanan pembimbingnya baik dan bagus maka bisa meningkatkan minat jamaah misalnya ada teman saya yang minta rekomendasi travel setelah saya pulang umroh, maka saya bisa merekomendasikan AQM tour travel ini, dalam hal ini AQM tour travel betul-betul saya rekomendasikan karena yang pertama AQM ini travelnya jelas dan berkantor pusat di Bengkulu kedua karena pelayanan dari pembimbing yang memang memuaskan sehingga minat untuk jamaah berangkat pasti banyak[34]".

Selanjutnya dijelaskan olehibu Suhermi jamaah AQM Tour Travel keberangkatan 2019, beliau mengatakan:

"Pelayanan muthawwif AQM ini sangat bagus dan sesuai harapan saya, bahkan kami sampai rindu dengan muthawwif yang membimbing kami saat

[34] Yuningsih, jamaah umroh AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara melalui pesan suara WA,hari kamis tanggal 23 desember 2021. Pada pukul 15.10 WIB

umroh beliau sangat sabar dan sangat membimbing kami.Pelayanan yang bagus dari muthawwif dapat meningkatkan jamaah buktinya adalah ketika tahun 2018 teman saya ada yang umroh, kemudian tahun 2019 ketika saya ajak lagi beliau mau berangkat umroh lagi di AQM beserta keluarganya, dan jika pelayanan dari muthawwifnya bagus kita nggak perlu terlalu syiar-syiar mencari jamaah karena jamaah itu sendiri yang akan menyampaikan dan bercerita tentang pengalaman mereka umroh kepada masyarakat[35]".

Selanjutnya dijelaskan oleh bapak Tarmawi jamaah AQM Tour Travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Alhamdulillah kalau menurut saya dan kalau kita evaluasi dari teman-teman yang lain Alhamdulillah memang pelayanannya sudah bagus,

[35] Suhermi, jamaah AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah,hari kamis tanggal 30 desember 2021. Pada pukul 14.35 WIB

baik, sesuai dengan harapan saya dan saya belum menemui titik kecewa pada muthawwif AQM, artinya jamaah itu sudah banyak yang tua-tua dan mereka dibimbing betul oleh muthawwif dan ketika kita mau beramal ke tempat-tempat mustajab kita benar-benar dibimbing. Pelayanan yang baik dari muthawwif itu termasuk menjamin jamaah itu puas kemudian mereka menyampaikan kepada yang lain dan banyak yang seperti itu jadi pesannya berantai[36]".

Wawancara selanjutnya adalah istri dari pak Tarmawi sendiri yaitu ibu Kurniati jamaah AQM Tour Travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Menurut saya pelayanan muthawwifnya sangat baik sekali, memuaskan dan sesuai dengan harapan saya, baik pelayanan saat masih di Indonesia ataupun di Mekkah dan Madinah.Saya yakin kalau

[36] Tarmawi, jamaah AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah,hari selasa tanggal 21 desember 2021. Pada pukul 10.30 WIB

pelayanan muthawwifnya baik itu bisa meningkatkan minat jamaah misalnya saya yang pernah umroh di AQM kemudian saya cerita ke adik saya kalau pelayanan di AQM itu baik maka bisa jadi adik saya tertarik juga untuk umroh di AQM[37]".

Selanjutnya dijelaskan oleh bapak Musbar jamaah AQM Tour Travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Bimbingan umroh yang saya jalani cukup baik karena pembimbingnya memiliki pengalaman yang mumpuni, ditambah dapat berkomunikasi dengan bahasa arab. Menurut saya kesabaran adalah kunci dari kesuksesan seorang muthawwif.Saya memiliki kesan yang baik dan saya cukup puas terhadap muthawwif di AQM tour travel[38]".

[37] Kurniati, jamaah umroh AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah,hari selasa tanggal 21 desember 2021. Pada pukul 11.00 WIB

[38]Musbar Jamaah umroh AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara melalui WA,hari senin tanggal 24 januari 2022. Pada pukul 18.11 WIB

Selanjutnya dijelaskan oleh bapak Didi Susanto jamaah AQM Tour Travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Pelayanan muthawwif di AQM bagus dan baik, sudah sesuai dengan harapan saya.Dengan pelayanan yang ikhlas dan baik tentunya membuat para jamaah merasa nyaman dan yakin beribadah dan mau umroh lagi.Semoga para ustadz pembimbing umroh AQM tidak bosan-bosannya memberikan arahan dan bimbingan kepada jamaah[39]".

Selanjutnya dijelaskan oleh ibu Yuni jamaah AQM Tour Travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Muthawwif AQM ini saya rasa sudah bekerja sesuai tugasnya dalam melayani kami, mereka sudah sangat membantu dari masih di Indonesia sampai ke Mekkah dan Madinah.Mereka melayani dengan baik,

[39] Didi jamaah umroh AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara melalui WA,hari selasa tanggal 25 januari 2022. Pada pukul 20.30 WIB

sabar dan selalu membimbing kami saat melaksanaka ibadah ataupun saat kami berbelanja[40]".

Selanjutnya dijelaskan oleh bapak Andi jamaah AQM Tour Travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Muthawwif di travel AQM ini luar biasa menurut saya, mereka benar-benar membimbing kami dengan baik, sopan dan yang paling penting mereka sangat sabar menghadapi kami, karena di dalam rombongan saya ada beberapa orang yang memang sudah tua ada yang kesusahan saat berjalan mereka para muthawwif tak segan untuk menggendong mereka[41]".

Selanjutnya dijelaskan oleh bapak Ahmad jamaah AQM Tour Travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

---

[40] Yuni jamaah umroh AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah,hari selasa, 04 januari 2022. Pada pukul 10.15 WIB

[41] Andi jamaah umroh AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah,hari selasa, 04 januari 2022. Pada pukul 14.05 WIB

"Mereka para muthawwif memang sudah tugasnya membantu dan membimbing kami, tapi saya bisa melihat bahwa ada beberapa dari mereka yang sangat tulus dan ikhlas dalam melaksanakan tugasnya, caranya memperlakukan kami dengan baik dan sangat sabar, mereka membuat kami nyaman bahkan menganggap kami seperti saudara sendiri dan kamipun merasakan hal yang sama, kami para jamaah mengganggap muthawwif kami sebagai saudara sendiri[42]".

Selanjutnya dijelaskan oleh ibu Leni jamaah AQM Tour Travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Pelayanan yang diberikan muthawwif kepada kami baik dan bagus, para muthawwif juga sangat baik, ramah, dan sopan, cara mereka menjelaskan kepada kami juga cukup jelas dan bisa

[42] Ahmad, jamaah umroh AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah, hari rabu, tanggal 05 januari 2022. Pada pukul 09.45 WIB

dipahami.Mereka sangat sabar membimbing kami mulai dari membimbing saat kami melaksanakan rangkaian ibadah umroh sampai saat kami mengunjungi tempat-tempat mustajab[43]".

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa peran muthawaif dalam melayani para jamaah umroh sudah sangat baik dilihat dari keramahan, kesopanan, kesabaran serta bimbingan yang diberikan oleh para muthawwif.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kesan yang baik juga dihati para jamaah, hal ini disampaikan oleh beberapa informan bahwa para muthawwif sangat membantu dalam proses pelaksanaan ibadah umroh mulai dari awal keberangkatan hingga kepulangan.

[43] Leni, jamaah umroh AQM travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah,hari rabu, tanggal 05 januari 2022. Pada pukul 14.30 WIB

Hal ini dapat disimpulkan bahwa muthawwif sangat berperan penting dalam meningkatkan minat jamaah, karena pelayanan yang baik dari muthawwif dapat menjadi tolak ukur jamaah dalam memilih travel umroh.Terbukti dari beberapa jamaah umroh AQM travel yang sudah pernah umroh, ditahun berikutnya mereka mengajak teman dan keluarganya untuk umroh lagi di AQM travel.

2. Peran muthawwif dalam meningkatkan jamaah umroh di DAQU tour travel kota Bengkulu.

Berikut akan dipaparkan hasil analisis wawancara peneliti terhadap beberapa informan atau narasumber yang diperoleh dari hasil wawancara langsung tatap muka dan juga secara online melalui teks WA terkait dengan peran muthawwif terhadap para jamaah umroh.

a. Peran muthawwif dalam meningkatkan minat jamaah di DAQU Tour Travel kota Bengkulu

Wawancara dengan informan yang bernama Syaiful bahri selaku pembimbing umroh di AQM tour travel kota Bengkulu, beliau mengatakan bahwa:

"Peran muthawwif dalam meningkatkan minat jamaah di DAQU tour travel itu yang pasti harus ramah dan mempunyai empati yang tinggi, harus memperlakukan jamaah dengan sebaik-baiknya karena mereka adalah tamu Allah, membimbing jamaah semaksimal mungkin, harus membuka diri dengan para jamaah, tidak menggurui para jamaah karena bisa jadi sebagian dari jamaah ada yang ilmunya lebih tinggi dari pada kita dan hindari perdebatan dengan para jamaah. Kemudian harus ikhlas dalam membimbing jamaah".

b. Kendala apa saja yang dihadapi saat membimbing jamaah DAQU tour travel dan bagaimana cara mengatasinya Travel kota Bengkulu

Wawancara dengan informan yang bernama Syaiful bahri selaku pembimbing umroh di DAQU tour travel kota Bengkulu, beliau mengatakan bahwa:

"Kendala yang pertama yaitu diantara jamaah umroh itu banyak yang sudah tua kadang mereka sering lupa, ada yang lupa wudhu sebelum sholat, ada yang lupa cara menggunakan toilet hotel atau menggunakan lift. Kendala yang kedua ketika ada jamaah umroh yang tersesat.Cara mengatasi kendala yang pertama yaitu kita sebagai muthawwif harus selalu mengingatkan jamaah, jangan sampai putus komunikasi. Kedua jika ada jamaah yang tersesat segera hubungi

jamaah tersebut katakana agar jangan kemana-mana dan jangan lupa untuk share lokasi.

c. Strategi khusus muthawwif untuk melayani jamaah DAQU tour travel dengan baik

Wawancara dengan informan yang bernama Syaiful bahri selaku pembimbing umroh di DAQU tour travel kota Bengkulu, beliau mengatakan bahwa:

"Strategi untuk melayani jamaah dengan baik yang pertama pembimbing umroh itu harus ramah dan komunikatif, bersikap jujur, apa adanya dan terbuka terhadap jamaah, respek terhadap jamaah, menghargai perasaan, pengalaman dan kemampuan jamaah umroh.Melayani jamaah sebaik mungkin agar jamaah merasa nyaman dengan kita, harus perhatian kepada semua jamaah dan jangan

menggurui seakan-akan kita ahli dalam segala bidang[44]".

d. Pelayanan muthawwifDAQU Tour Travel kota Bengkulu kepada para jamaah

Wawancara dengan jamaah yang sudah pernah umroh di DAQU tour travel keberangkatan tahun 2019, ibu Heni, beliau mengatakan bahwa:

"Muthawwifnya sangat-sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan saya karena beliau itu benar-benar membimbing kita dari awal perjalanan baik kita di pesawat, setelah sampai di hotel dan ketika kita melaksanakan ibadah umroh.Saya setuju kalau pelayanan yang baik dari muthawwif dapat meningkatkan minat jamaah karena umroh itu jasa yang mereka jual yaitu

[44]Syaiful Bahri Pembimbing umroh di DAQU Travel kota Bengkulu, wawancara melalui WA, hari sabtu tanggal 11 desember 2021 pada pukul 09.00 WIB.

pelayanan, keramahan, sopan santun dan kecerdasan muthawwif itu sangat diperlukan[45]".

Wawancara selanjutnya adalah suami dari ibu Heni sendiri yaitu bapak Rahiman Dani jamaah DAQU tour travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Menurut saya tentang pelayanan muthawwif di DAQU travel bagus, bimbingannya bagus, arahannya bagus, dan jadwal yang di tetapkan oleh DAQU travel dengan didamping oleh muthawwif hampir terlaksana semua dan tepat waktu, muthawwifnya cukup aktif dalam melaksanakan tugasnya mendampingi jamaah. Masalah puas dan tidak puasnya oleh pelayanan muthawwif DAQU travel yang namanya manusia itu relative ya, tapi pada prinsipnya dilihat dari pelayanan dan seluruh rangkaian ibadah selama di Arab Saudi saya sendiri puas dengan pelayanan

[45] Heni, jamaah umroh DAQU travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah,hari jumat pada pukul 12.15 WIB

muthawwif DAQU travel. Benar bahwa pelayanan yang baik dari muthawwif bisa meningkatkan minat jamaah dan itu sangat penting.Harapan saya kedepannya agar jamaah perempuan harus didampingi khusus oleh muthawwif perempuan[46]".

Wawancara selanjutnya adalah anak dari ibu Heni dan bapak Rahiman yaitu pak Alif jamaah DAQU tour travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Kalau untuk pelayanan muthawwif di DAQU bagus bisa dibilang professional, step by step pelaksanaan umroh benar-benar dibimbing dari bacaan dan doanya itu sama-sama.Betul pelayanan yang baik dari seorang muthawwifdapat meningkatkan minat jamaah, karena pelayanan yang baik dari muthawwif

[46] Rahiman, jamaah umroh DAQU travel keberangkatan tahun 2019, wawancara melalui WA, hari minggu tanggal 05 desember 2021 pada pukul 21.28 WIB

termasuk poin penting dalam memilih travel umroh. Pesan saya untuk DAQU travel untuk manajemen di DAQU travelnya harus diperbaiki lagi, kalau untuk manajemen pelayanannya sudah bagus, hotel bagus sesuai dengan harga, kalau kita sakit benar-benar diperhatikan, karena saya kemarin sempat sakit saya diantar ke rumah sakit dengan pembimbingnya dirawat sampai sembuh[47]".

Wawancara selanjutnya adalah anak dari ibu Heni dan bapak Rahiman yaitu adek Dzakia jamaah DAQU tour travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Pelayanan muthawwif di DAQU travel baik, nyaman dan muthawwifnya ramah, dan saya sangat puas dengan pelayanan muthawwifnya[48]".

---

[47] Alif, jamaah umroh DAQU travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah, hari senin tanggal 6 desember 2021 pada pukul 11.20 WIB

[48] Dzakia, jamaah umroh DAQU travel keberangkatan tahun 2019,wawancara langsung jamaah, hari kamis tanggal 09 desember 2021pada pukul 09.40 WIB

Selanjutnya dijelaskan oleh ibu Isnaini jamaahDAQU tour travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Alhamdulillah pelayanan muthawwifnya cukup memuask-anpembimbingnya peduli dengan jamaah dan kita benar-benar dipandu selama melaksanakan ibadah umroh. Dengan adanya pelayanan yang baik dari muthawwif maka insyaAllah peminat akan semakin banyak[49]".

Selanjutnya dijelaskan oleh bapak Agus Salim jamaah DAQU tour travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"muthawwifnya baik dan saya puas dengan pelayanannya. Dan Alhamdulillah kami tidak kesulitan saat melaksanakan ibadah umroh karena kami dibantu dengan muthawwif ditambah lagi saat saya umroh kemarin itu ustadz Yusuf Mansur

[49] Isnaini, jamaah umroh DAQU travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah, hari senin tanggal 06 desember 2021 pada pukul 13.25 WIB

ikut membimbing kami dan mengisi kultum saat kami di Mekkah dan Madinah[50]".

Wawancara selanjutnya adalah istri dari bapak Agus Salim sendiri yaitu ibu Mandang jamaah DAQU tour travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Pelayanan muthawwifnya bagus sesuai dengan harapan saya dan saya puas dengan pelayanan muthawwif DAQU travel.Kalau ada kesempatan saya mau berangkat umroh lagi dengan DAQU travel[51]".

Selanjutnya dijelaskan oleh bapak kurnia jamaah DAQU tour travel keberangkatan tahun 2019, beliau mengatakan:

"Muthawwifnya ramah, komunikatif, orangnya baik dan pelayanannya

[50] Agus, jamaah umroh DAQU travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah, hari kamis tanggal 23 desember 2021 pada pukul 11.55 WIB

[51] Mandang, jamaah umroh DAQU travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah, hari kamis tanggal 23 desember 2021 pada pukul 12.03 WIB

baik.Pengalaman umroh saya menyenangkan karena dipimpin oleh muthawwif yang baik. Pasti kalau pelayanan muthawwifnya baik akan meningkatkan minat jamaah, karena jamaah akan memberi tahu atau bercerita ke masyarakat bahwa pelayanan muthawwifnya baik. Pesan untuk DAQU travel dari saya mungkin muthawwifnya harus ditambah jangan hanya 1 dalam pelaksaan umrohnya minimal 2[52]".

Selanjutnya dijelaskan oleh ibu Rosna jamaah DAQU tour travel keberangkatan tahun 2018, beliau mengatakan:

"Muthawwifnya sangat ramah, pelayanannya baik dan bagus.Kami para jamaah selalu dibimbing mulai dari awal ihram sampai

[52] Kurnia, jamaah umroh DAQU travel keberangkatan tahun 2019, wawancara langsung jamaah, hari jumat tanggal 31 desember 2021 pada pukul 16.45 WIB

tahallul.Muthawwifnya sangat sabar dan tutur katanya sopan[53]".

Selanjutnya dijelaskan oleh ibu Risa jamaah DAQU tour travel keberangkatan tahun 2018, beliau mengatakan:

"Pelayanan yang diberikan oleh muthawwif DAQU travel kalau menurut saya sudah baik, beliau betul-betul membimbing kami contohnya seperti di hotel, memang sebelum berangkat kami sudah diajarkan bagaimana cara mandi di hotel ataupun cara menggunakan lift, tapi karena di rombongan saya banyak yang sudah tua jadi mereka sering lupa disini muthawwif betul-betul sabar mengajari ulang bagaimana cara mandi di hotel dan cara menggunakan lift, bukan

[53] Rosna, jamaah DAQU travel keberangakatan tahun 2018, wawancara langsung jamaah, hari jumat tanggal 10 desember 2021 pada pukul 09.35 WIB

hanya itu kami juga betul-betul dibimbing dalam pelaksanakan ibadah umroh[54]".

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa peran muthawaif dalam melayani para jamaah umroh sudah sangat baik dilihat dari keramahan, kesopanan, kesabaran serta bimbingan yang diberikan oleh para muthawwif.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kesan yang baik juga dihati para jamaah, hal ini disampaikan oleh beberapa informan bahwa para muthawwif sangat membantu dalam proses pelaksanaan ibadah umroh mulai dari awal keberangkatan hingga kepulangan.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa muthawwif sangat berperan penting dalam meningkatkan minat jamaah, karena pelayanan yang baik dari muthawwif dapat menjadi tolak

[54] Risa, jamaah DAQU travel keberangakatan tahun 2018, wawancara langsung jamaah, hari jumat tanggal 10 desember 2021 pada pukul 14.11 WIB

ukur jamaah dalam memilih travel umroh. Terbukti dari beberapa jamaah yang pernah umroh di DAQU travel, mereka mengatakan pelayanan yang baik dari muthawwif dapat meningkatkan minat jamaah karena umroh itu jasa yang mereka jual yaitu pelayanan, keramahan, sopan santun, kesabaran dan kecerdasanmuthaww if itu sangat diperlukan

Data informan: muthawwif dan jamaah umroh AQM Travel

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Alamat
1	Heru Pradana P.	38 Thn	Pembimbing umroh	Tanah patah
2	Yuningsih	45 Thn	PNS	Timur indah
3	Didi Susanto	47 Thn	PNS	Timur indah
4	Suhermi	58 Thn	Guru	Jl. Cimanuk
5	Musbar	59 Thn	Guru	Jl. Cimanuk
6	Tarmawi	69 Thn	Pensiunan PNS	Lempuing
7	Kurniati	66 Thn	Pensiunan	Lempuing

			PNS	
8	Yuni	41 Thn	IRT	Jl. Salak
9	Andi Wahyudi	53 Thn	Swasta	Kompi
10	Ahmad	48 Thn	Swasta	Bentiring
11	Leni	37 Thn	IRT	Pd. Kemiling

Data informan: muthawwif dan jamaah umroh DAQU Travel

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Alamat
1	Syaiful Bahri	46 Thn	Pembimbing umroh	Jakarta
2	Heni Fartika	52 Thn	PNS	Nusa Indah
3	Rahiman Dani	54 Thn	Dosen	Nusa Indah
4	Dzakia Wardah	16 Thn	Pelajar	Nusa Indah
5	Alifa Abdillah	33 Thn	Swasta	Unib belakang
6	Isnaini	58 Thn	Guru	Hibrida 4
7	Agus Salim	70 Thn	Pensiunan PNS	Pekan Sabtu

8	Mandang	67 Thn	Pensiunan PNS	Pekan Sabtu
9	Kurnia Gunawan	30 Thn	Swasta	Penurunan
10	Rosna	37 Thn	IRT	Sumur Dewa
11	Risa Budiyanti	35 Thn	Swasta	Hibrida 10

A. Pembahasan

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisa data kualitatif dengan menganalisa data yang telah peneliti kumpulkan dari hasil observasi dan proses berlangsungnya penelitian. Data yang diperoleh adalah 22 informan, 10 informan dari jamaah AQM travel, 10 informan dari jamaah DAQU travel, serta 2 dari pihak muthawwif. Wawancara telah dipaparkan oleh peneliti dan telah dianalisa oleh peneliti yang menghasilkan pembahasan tentang peran muthawwif dalam meningkatkan minat jamaah di DAQU travel dan AQM travel.

Peneliti mengartikan peran dari seorang muthawwif dalam penelitian ini yaitu menyampaikan materi dan praktek manasik ibadah, perjalanan dan menjadi pelayan jamaah umroh termasuk kesehatan serta hak kewajiban jamaah[55].Muthawwif juga bertugas untuk:

1. Mengantar jamaah untuk menunjukkan lokasi ibadah
2. Mengantar jamaah ke tempat perbelanjaan
3. Membantu jamaah yang tersesat
4. Membantu menyelesaikan masalah jamaah yang terjadi selama di tanah suci
5. Menceritakan kisah tentang para nabi dan rasul serta tanah suci
6. Memberikan informasi tentang bahasa dan budaya Arab
7. Mengajarkan hal-hal praktis
8. Mengantarkan jamaah yang sakit ke rumah sakit.

[55] Arsad Hidayat, *Pembimbing Manasik Haji dan Umroh*, dikutib dari https://haji.kemenag.go.id, pada hari minggu tanggal 06 februari 2022, pukul 23.04 WIB.

Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah umroh di DAQU travel dan AQM travel.

Pelayanan yang baik meliputi 7 komponen yaitu:

1. Bertanggung jawab pada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat
3. Mampu berkomunikasi
4. Mampu memberikan jaminan, kerahasiaan setiap transaksi
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan /pengunjung
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/ pengunjung

Hal ini dapat disimpulkan bahwa muthawwif sangat berperan penting dalam meningkatkan minat jamaah, karena bimbingan dan pelayanan yang baik dari

muthawwif dapat menjadi tolak ukur jamaah dalam memilih travel umroh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan para informan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa peran muthawwif dalam meningkatkan minat jamaah umroh pada DAQU travel dan AQM travel sudah sangat baik, dilihat dari hasil wawancara dengan jamaah umroh yang menyatakan bahwa pelayanan dan bimbingan yang baik dari muthawwifmampu menarik minat jamaah. Hal ini sesuai dalam bab pembahasan hasil penelitian bahwa muthawwif sangat berperan pentingdalam meningkatkan minat jamaah untuk memilih travel umroh, karena pelayanan yang diberikan oleh muthawwif adalah tolak ukur bagaimana peran muthawwif dalam meningkatkan minat jamaah untuk memilih travel umroh.

B. Saran-saran

1. Kepada para muthawwif DAQU travel dan AQM travel di kota Bengkulu perlu adanya peningkatan pelayanan dan upgrading para muthawwif setiap tahunnya supaya kedepannya peran muthawwif lebih maksimal dan pelayanannya lebih baik lagi, agar jamaah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh mutahwif.
2. Kapada calon jamaah umroh diharapkan untuk lebih hati-hati dalam memilih sebuah travel umroh supaya nantinya dapat menjalankan ibadah dengan baik dan benar

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Thib Raya,Siti Musdah Mulia. *2003. Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam.*Jakarta: Prenada Media

Aziz Abdul Muhammad Azzam dan Wahhab Abdul Sayyed Hawwas.2009. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Amzah

Ellawati, Yulia. "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Safir BPRS Safir Bengkulu*."IAIN Bengkulu: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2017.

Ferdinand Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

HidayatArsad. *Pembimbing Manasik Haji dan Umroh*.dikutib dari https://haji.kemenag.go.id, Pada hari minggu tanggal 06 februari 2022, Pukul 23.04 WIB

Humaidy Ahmad.*"Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Dan Umroh Di Kota Makassar (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun tentang Penyelenggaraan*

Ibadah Haji)."UIN Alauddin Makassar: Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum. 2017.

Jazuli Imam.2017. *Buku Pintar Haji dan Umroh.*Yogyakarta:Ar-Ruzz Media.

Lexy J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif.*Bandung: Remaja Rosdakarya.

Fadiyah,Lina.*"Peran Muthawwif dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Umroh di BiroHaji dan Umroh ASBIHU-NU Purwokerto"* IAIN Purwokerto: Skripsi, Fakultas Dakwah. 2018.

Mardhtilah Zuhara. *"Peran Program Kesejahteraan Karyawan Dalam Meningkatkan Semangat Kerja Karyawan Di Alfamart Bumi Ayu Kota Bengkulu Perspektif Ekonomi Islam.*" IAIN Bengkulu: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2019.

Meity Taqdir Qadratilah. 2011.*Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Muhammad Dzy Ma'shum. 2013.*Bimbingan Praktek Manasik Umrah,* Cetakan ke II. Banjarnegara: Do'a Bundo Press

Novi Ariska dan Tri Indra Wijaksana.2017, *Studi Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang,*Volume 4, Nomor 3,2019, hlm. 2355-9357

NurwokoDwi dan SuryantoBagong. 2007. S*osiologi: Teks pengantar dan Terapan cet.ke-3.*Jakarta: Kencana.

OktasariHelta. "*Peranan Bank BNI Syariah KC Panorama Dalam Meningkatkan Kesadaran Syariah Umat Islam Pada Pedagang Di Pasar Panorama Kota Bengkulu*."IAIN Bengkulu: Skripsi,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2019.

Redaksi Sinar Grafika.2008. *UU Penyelenggaraan Ibadah Haji, Cetakan ke I*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sholikhin, Muhammad. 2013. *Keajaiban Haji dan Umrah*. Jakarta:Erlangga.

Sri Imid, *Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah pada BANK BRI Unit Veteran Banjarmasin*, Jurnal Intekna, (volume 17, no. 2. Nov 2017), h. 106-107

Sugiono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD.*Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD.*Bandung:Alfabeta.

Suhardono, Edy. 2018. *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan Implikasinya*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama h. 3

Venny Faradika Anggi, Harry Soesanto. 2016, Studi Tentang *Analisis Pengaruh Daya Tarik Iklan Dan Selebriti Endorser Pada Promo Ada Aqua Terhadap Minat Beli AMDK Merek Aqua Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa SI di Jawa Tengah dan DIY)*, Volume 5, Nomor 3

Yarmunida, Miti. 2019. *FIQH Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zulkifli. 2017. *Rambu-Rambu Fiqih Ibadah.* Yogyakarta: Kalimedia.

L

A

M

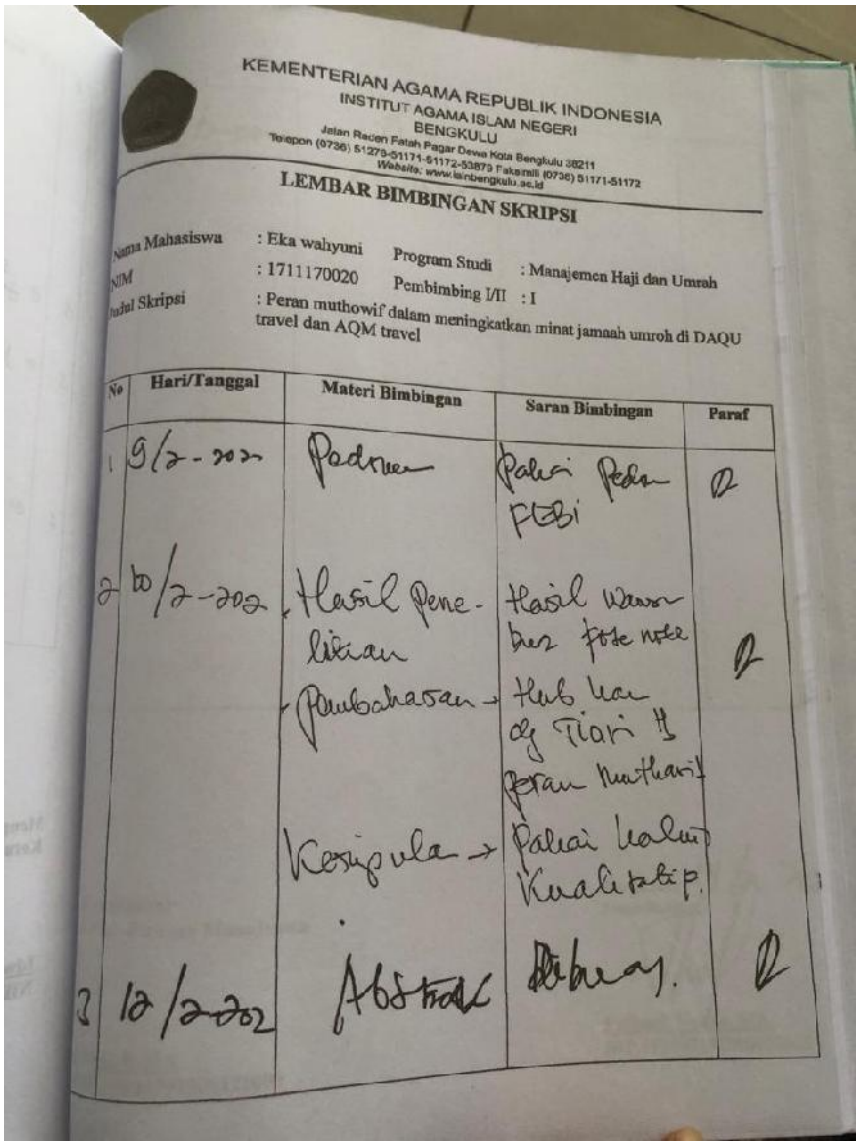
P

I

R

A

N



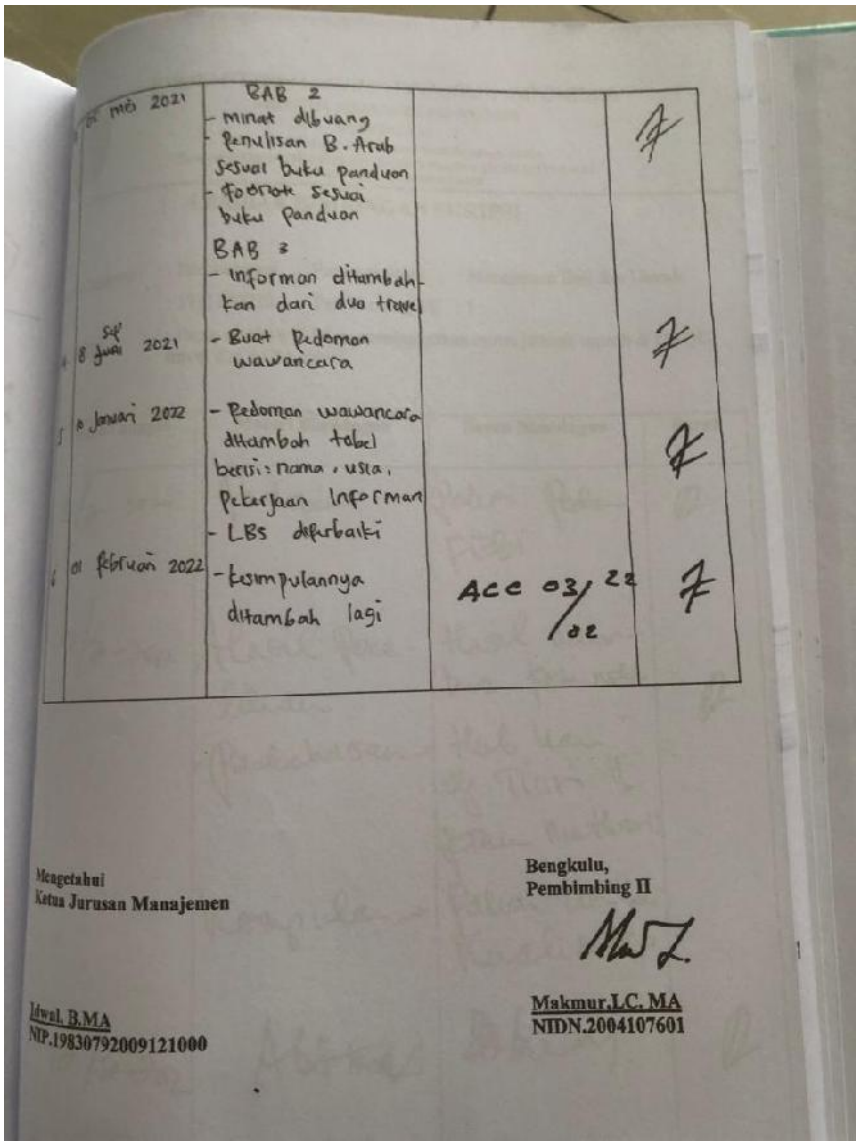
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-51879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka wahyuni
NIM : 1711170020
Judul Skripsi : Peran muthowif dalam meningkatkan minat jamaah umroh di DAQU travel dan AQM travel

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Pembimbing I/II : I

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	9/2-2022	Pedoman	Pakai Pedoman FTBI	
2	10/2-2022	Hasil Penelitian Pembahasan Kesimpulan	Hasil Wawancara foto note Hubungan dg Teori & peran muthowif Pakai kalimat kualitatif.	
3	12/2-2022	Abstrak	Diperbaiki.	



	05 Mei 2021	BAB 2 - minat dibuang - Penulisan B. Arab sesuai buku panduan - format sesuai buku panduan BAB 3 - informan ditambah-kan dari dua travel		
	8 Juni 2021	- Buat Pedoman wawancara		
	6 Januari 2022	- Pedoman wawancara ditambah tabel berisi: nama, usia, Pekerjaan informan - LBS diperbaiki		
	01 Februari 2022	- kesimpulannya ditambah lagi	ACC 03/02/22	

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal, B.MA
NIP.19830792009121000

Bengkulu,
Pembimbing II

Makmur,LC. MA
NIDN.2004107601

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53876 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Eka wahyuni Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
NIM : 1711170020 Pembimbing I/II : II
Judul Skripsi : Peran muthowif dalam meningkatkan minat jamaah umroh di DAQU travel dan AQM travel

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	13 April 2021	BAB I - Tambahkan dilatar belakang masalah secara teoris dan imperis - Perumusan masalah ditulis arti muthowif - Perbedaan dan persamaan penelitian dahulu dijelaskan - Footnote sesuai buku panduan		
2.	27 April 2021	BAB II - Ruang lingkup dihapus - footnote sesuai buku panduan - Teks haditsnya ditulis - kajian teori (tambahkan tugas dan tanggung jawab muthowif)		

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul " Peran Muthawif Dalam Meningkatkan Jamaah Umroh di DAQU Travel & AQM Travel Kota Bengkulu"

Proposal Skripsi ini disusun:

Nama	: Eka Wahyuni
NIM	: 1711170020
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari	: Rabu
Tanggal	: 13 Januari 2021

Dan telah diperbaiki saran-saran tim penyiminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, Juni 2021

Mengetahui

Ketua Program Studi

Yunida Een Friyanti,M.Si

NIP.198106122015032003

Penyeminar

Fatimah Yunus, MA

NIP.196303192000032000

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0501/In.11/ F.IV/PP.00.9/03/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen:

1. NAMA : **Fatimah Yunus, MA**
   NIP. : 196303192000032003
   Tugas : Pembimbing I

2. NAMA : **Makmur, LC, MA.**
   NIDN : 2004107601
   Tugas : Pembimbing II

untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

NAMA : **Eka Wahyuni**
NIM : 1711170020
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul Tugas Akhir: **PERAN MUTHAWIF DALAM MENINGKATKAN JAMAAH UMROH DI DAQU TRAVEL & AQM TRAVEL KOTA BENGKULU**

Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 24 Maret 2021
Dekan,

Dr. Asnaini, MA.
NIP. 197304121998032003

Tembusan :
1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 1126 /In.17/F.IV/PP.00.9/08/2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 25 Agustus 2021

Kepada Yth.
Pimpinan DAQU Travel dan
AQM Travel Kota Bengkulu
Di
Bengkulu

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan penyelesaian Studi Sarjana S.1 pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2020/2021 atas nama :

NAMA	:	Eka Wahyuni
NIM	:	1711170020
Fakultas/Jurusan	:	Ekonomi Dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umrah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : **"PERAN MUTHOWIF DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMAAH UMROH DI DAQU TRAVEL DAN AQM TRAVEL KOTA BENGKULU"**

Tempat Penelitian : DAQU Travel dan AQM Travel Kota Bengkulu

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Mengetahui
An. Plt. Dekan,
Plt. Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196806181995031003

Pertanyaan AQM Travel:

2. Bagaimana peran muthawif (pemandu atau pembimbing ibadah haji dan umroh) dalam meningkatkan jamaah umroh di AQM travel kota Bengkulu?

Wawancara untuk muthawif

g. Bagaimana peran muthawif dalam meningkatkan minat jamaah di AQM Travel?
h. Menurut bapak job desk (gambaran tugas) dari muthowif itu apa?
i. Kendala apa saja yang dihadapi saat membimbing jamaah?
j. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
k. Menurut bapak pelayanan yang baik itu seperti apa?
l. Apakah ada strategi khusus untuk melayani jamaah dengan baik?

Wawancara untuk jamaah umroh AQM Travel

g. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan muthowif di AQM Travel?
h. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh muthowif di AQM Travel?
i. Menurut pendapat anda apakah pelayanan yang diberikan oleh muthowif di AQM Travel sudah sesuai dengan harapan anda?
j. Bagaimana kesan dan pesan yang didapat setelah anda umroh dengan AQM Travel?
k. Apakah ada alasan khusus yang membuat anda tertarik umroh di AQM Travel?
l. Menurut anda apakah benar pelayanan yang baik dari muthawif bisa meningkatkan minat jamaah?

Bengkulu,

Eka wahyuni

1711170020

Mengetahui

Pembimbing I

Dra. Fatimah Yunus, M.

NIP.196303192000032003

Pembimbing II

Makmur, LC. MA

NIDN.2004107601

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Eka Wahyuni Pembimbing I : Drs. Fatimah Yunus, M.

Nim : 1711170020 Pembimbing II : Makmur, LC.

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul Skripsi : Peran Muthowif Dalam Meningkatkan Jamaah Umroh Di DAQU Travel dan AQM Travel Kota Bengkulu.

Pertanyaan DAQU Travel:

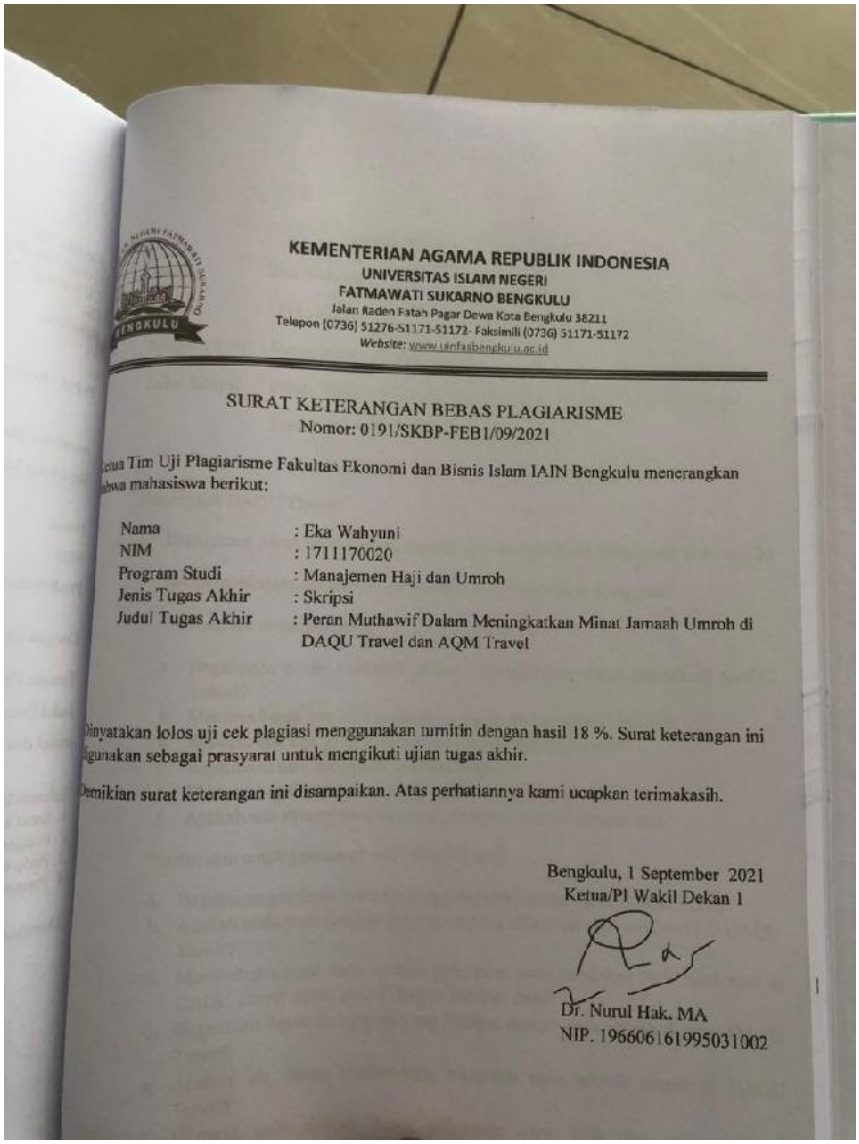
1. Bagaimana peran muthawif (pemandu atau pembimbing ibadah haji dan umroh) dalam meningkatkan jamaah umroh di DAQU travel kota Bengkulu?

Wawancara untuk muthawif

a. Bagaimana peran muthawif dalam meningkatkan minat jamaah di DAQU Travel?
b. Menurut bapak job desk (gambaran tugas) dari muthowif itu apa?
c. Kendala apa saja yang dihadapi saat membimbing jamaah?
d. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
e. Menurut bapak pelayanan yang baik itu seperti apa?
f. Apakah ada strategi khusus untuk melayani jamaah dengan baik?

Wawancara untuk jamaah umroh DAQU Travel

a. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan muthowif di DAQU Travel?
b. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh muthowif di DAQU Travel?
c. Menurut pendapat anda apakah pelayanan yang diberikan oleh muthowif di DAQU Travel sudah sesuai dengan harapan anda?
d. Bagaimana kesan dan pesan yang didapat setelah anda umroh dengan DAQU Travel?
e. Apakah ada alasan khusus yang membuat anda tertarik umroh di DAQU Travel?
f. Menurut anda apakah benar pelayanan yang baik dari muthawif bisa meningkatkan minat jamaah?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor: 0191/SKBP-FEB1/09/2021

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama	: Eka Wahyuni
NIM	: 1711170020
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umroh
Jenis Tugas Akhir	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: Peran Muthawif Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Umroh di DAQU Travel dan AQM Travel

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 18 %. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 1 September 2021
Ketua/PI Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
IAIN Bengkulu
Di-
Bengkulu

Bengkulu 16 Agustus 2021

Perihal : Mohon Izin Penelitian

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Eka Wahyuni
NIM	: 1711170020
Prodi/Semester	: Manajemen haji dan umroh/8

Dengan ini mengajukan permohonan izin melaksanakan penelitian pada :

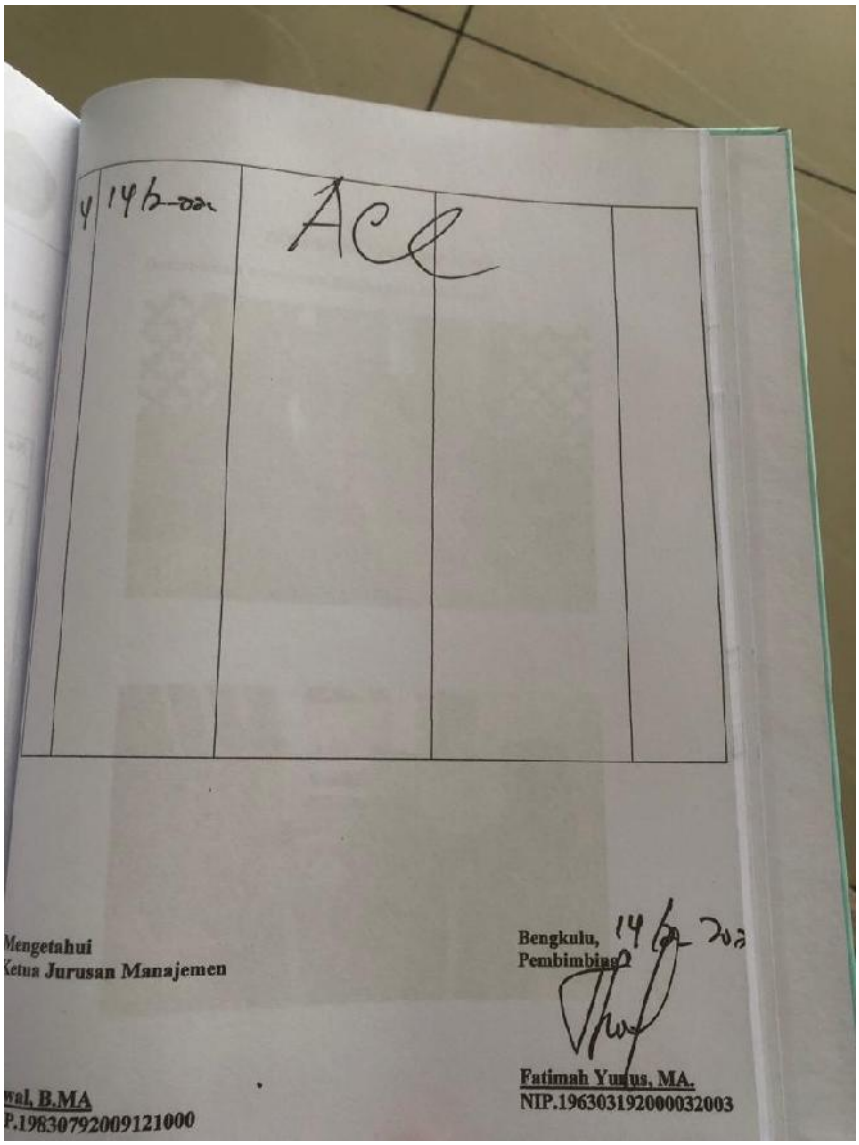
Tempat Penelitian	: DAQU Travel dan AQM travel
Judul Penelitian	: Peran muthowif dalam meningkatkan minat jamaah umroh di DAQU travel dan AQM travel

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan :
1. Surat Penunjukan Pembimbing
2. Pengesahan Proposal dari Pembimbing
3. Pedoman wawancara yang ditandatangani pembimbing
4. Proposal Bab I s/d Bab III

Demikianlah permohonan ini, atas perkenan dan kebijaksanaannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb
Pemohon

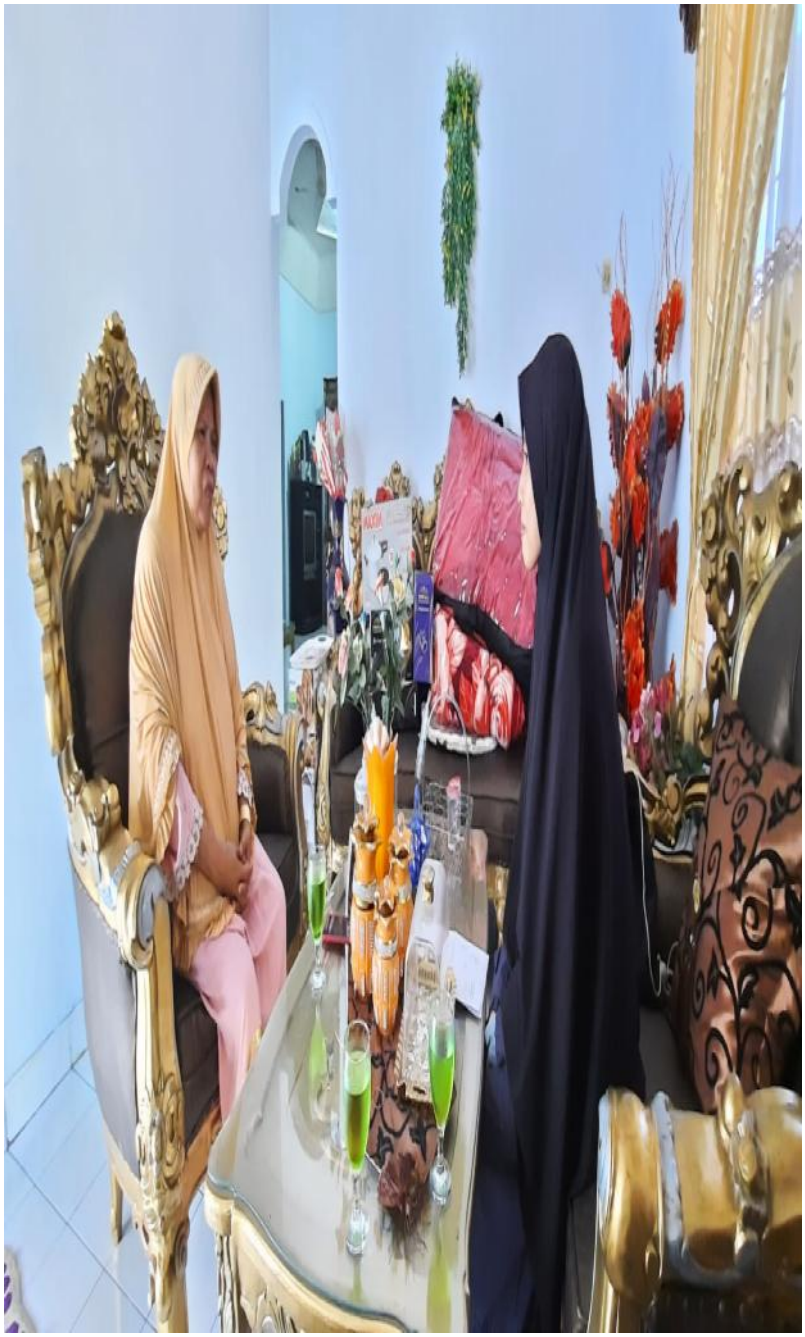
Eka Wahyuni
NIM. 1711170020


4 14-02
ACC
Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen
Bengkulu, 14-02-202
Pembimbing 2
Fatimah Yunus, MA.
NIP.196303192000032003
tral, B.MA
P.196307920091210000

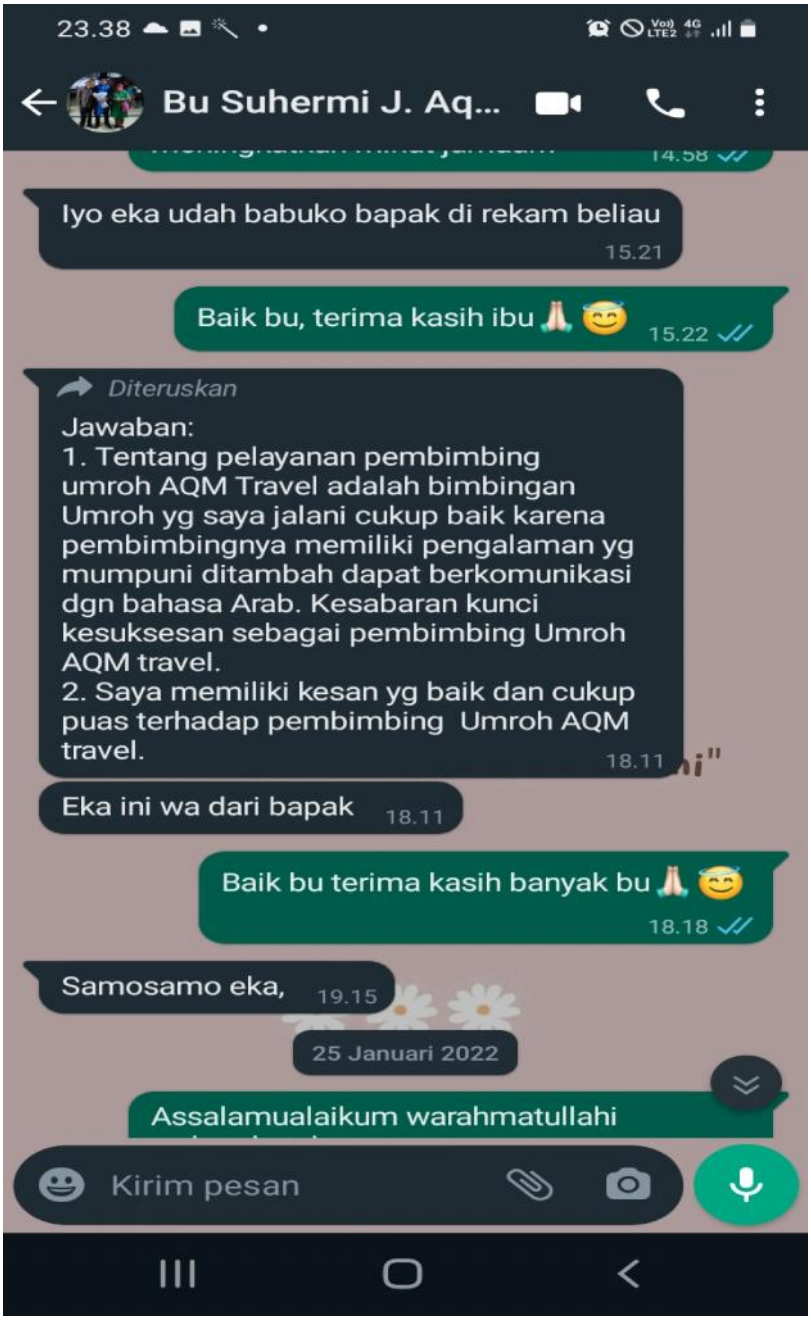
DOKUMENTASI PENELITIAN

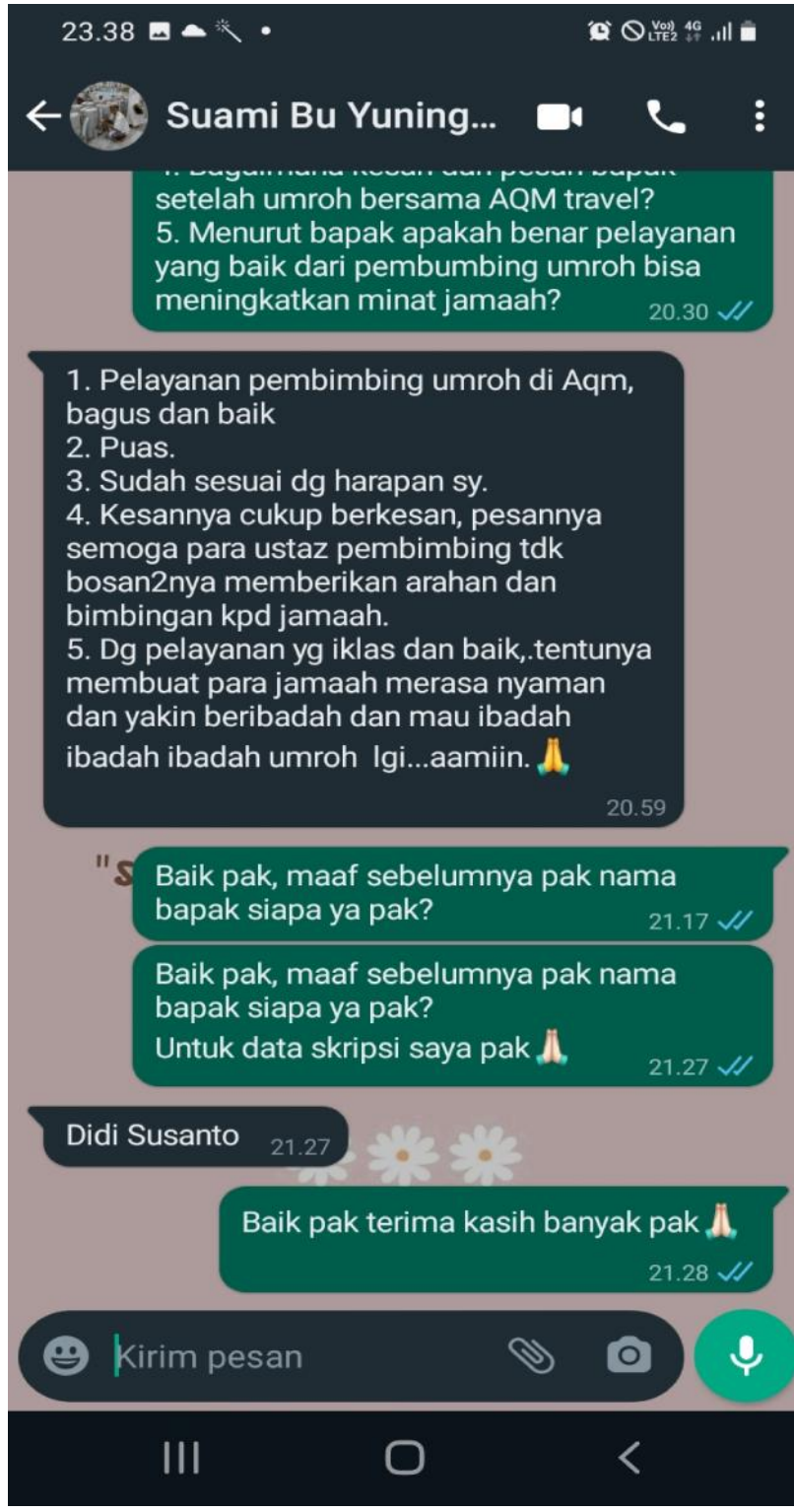
Dokumentasi wawancara dengan para muthawwif

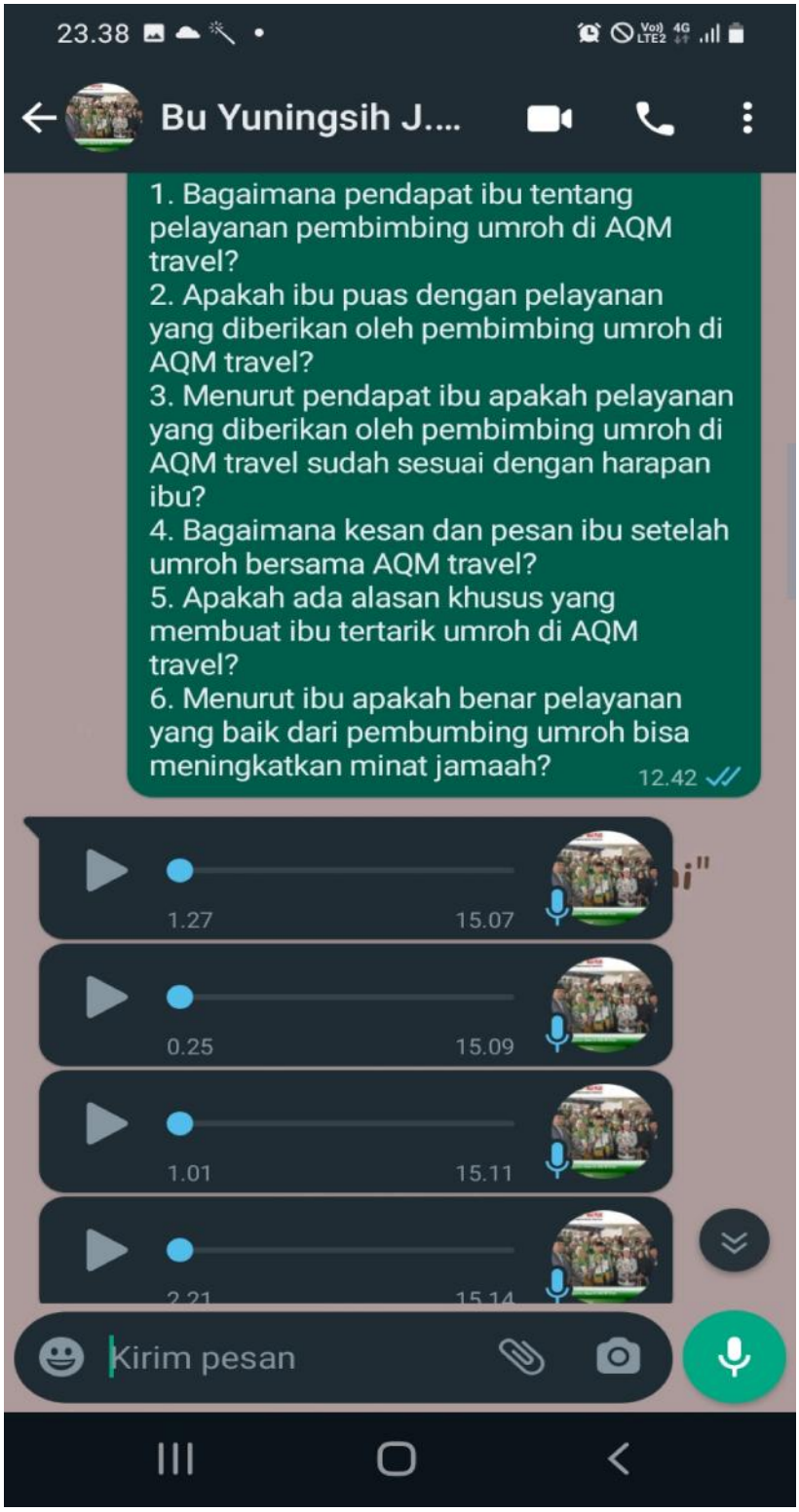
Dokumentasi wawancara dengan jamaah umroh DAQU Travel dan AQM Travel

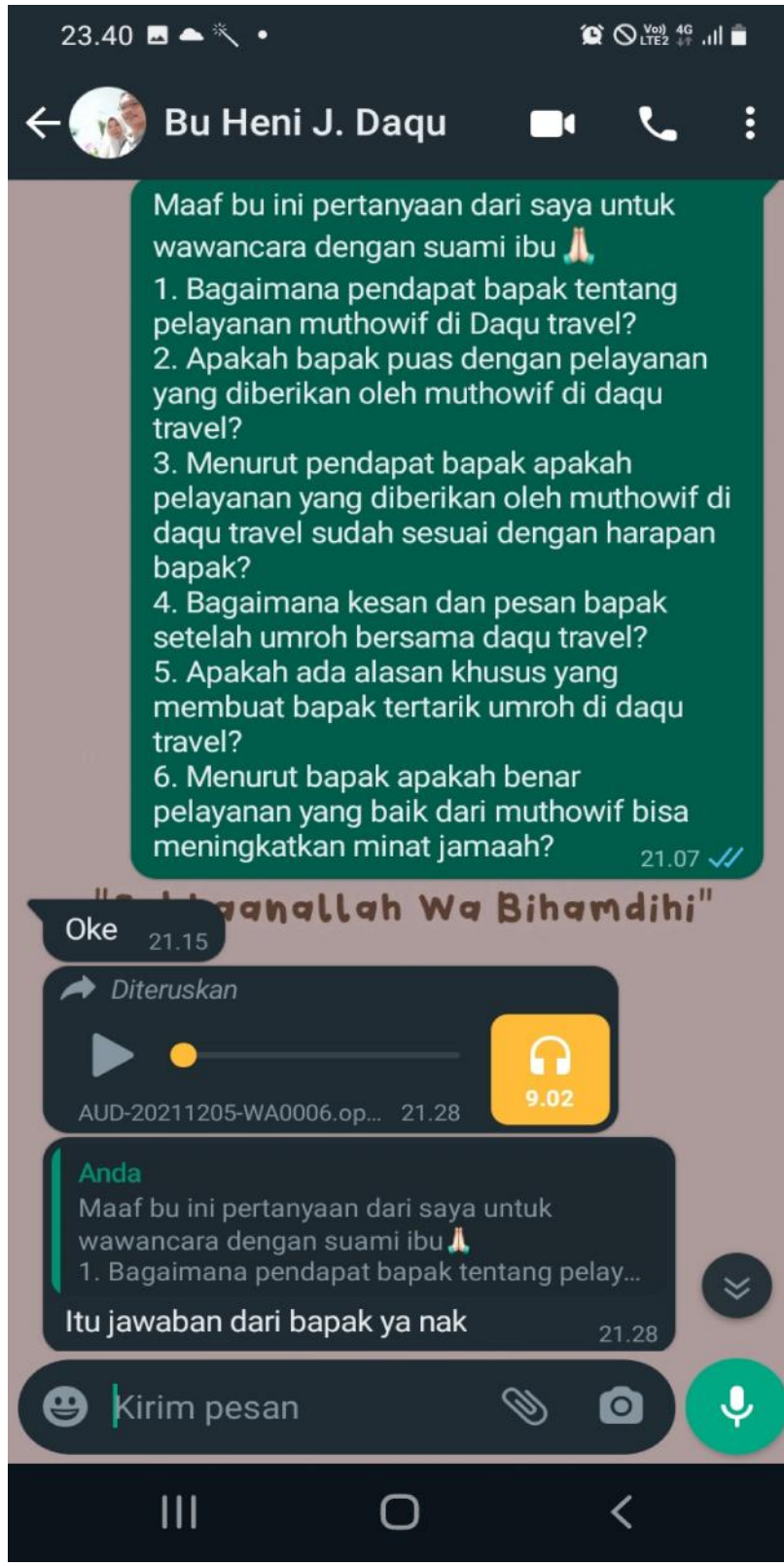


Wawancara melalui pesan teks whatsapp




23.38
Suami Bu Yuning...
setelah umroh bersama AQM travel?
5. Menurut bapak apakah benar pelayanan yang baik dari pembumbing umroh bisa meningkatkan minat jamaah?
20.30
1. Pelayanan pembimbing umroh di Aqm, bagus dan baik
2. Puas.
3. Sudah sesuai dg harapan sy.
4. Kesannya cukup berkesan, pesannya semoga para ustaz pembimbing tdk bosan2nya memberikan arahan dan bimbingan kpd jamaah.
5. Dg pelayanan yg iklas dan baik,.tentunya membuat para jamaah merasa nyaman dan yakin beribadah dan mau ibadah ibadah ibadah umroh lgi...aamiin.
20.59
Baik pak, maaf sebelumnya pak nama bapak siapa ya pak?
21.17
Baik pak, maaf sebelumnya pak nama bapak siapa ya pak?
Untuk data skripsi saya pak
21.27
Didi Susanto
21.27
Baik pak terima kasih banyak pak
21.28
Kirim pesan


23.38
Bu Yuningsih J....
1. Bagaimana pendapat ibu tentang pelayanan pembimbing umroh di AQM travel?
2. Apakah ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pembimbing umroh di AQM travel?
3. Menurut pendapat ibu apakah pelayanan yang diberikan oleh pembimbing umroh di AQM travel sudah sesuai dengan harapan ibu?
4. Bagaimana kesan dan pesan ibu setelah umroh bersama AQM travel?
5. Apakah ada alasan khusus yang membuat ibu tertarik umroh di AQM travel?
6. Menurut ibu apakah benar pelayanan yang baik dari pembumbing umroh bisa meningkatkan minat jamaah?
12.42
1.27
15.07
0.25
15.09
1.01
15.11
Kirim pesan


23.40
Bu Heni J. Daqu
Maaf bu ini pertanyaan dari saya untuk wawancara dengan suami ibu 🙏
1. Bagaimana pendapat bapak tentang pelayanan muthowif di Daqu travel?
2. Apakah bapak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh muthowif di daqu travel?
3. Menurut pendapat bapak apakah pelayanan yang diberikan oleh muthowif di daqu travel sudah sesuai dengan harapan bapak?
4. Bagaimana kesan dan pesan bapak setelah umroh bersama daqu travel?
5. Apakah ada alasan khusus yang membuat bapak tertarik umroh di daqu travel?
6. Menurut bapak apakah benar pelayanan yang baik dari muthowif bisa meningkatkan minat jamaah?
21.07
Oke 21.15
Diteruskan
AUD-20211205-WA0006.op... 21.28
9.02
Anda
Maaf bu ini pertanyaan dari saya untuk wawancara dengan suami ibu 🙏
1. Bagaimana pendapat bapak tentang pelay...
Itu jawaban dari bapak ya nak
21.28
Kirim pesan