

**MOTIVASI CALON JEMAAH UMRAH DALAM MEMILIH  
PT. RIAU WISATA HATI CABANG AIR TIRIS KECAMATAN  
KAMPAR**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

**NURFITRI RAHMADHANI**

**12040424934**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2024**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004

Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052

Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Motivasi Calon Jemaah Umrah Dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar** yang ditulis oleh:

Nama : Nurfitri Rahmadhani

NIM : 12040424934

Prodi : Manajemen Dakwah

telah dipertahankan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 6 Februari 2024

dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Februari 2024

Tim Penguji

Ketua/Penguji 1

Sekretaris/Penguji 2

  
Dr. H. Arwan, M.Ag

NIP. 19660225 199303 1 002

  
Nur Alhidayatillah, M.Kom.I

NIP. 19900313 202321 2 051

Penguji 3

Penguji 4

  
Khairuddin, M.Ag

NIP. 19720817 200910 1 002

  
Dr. Rahman, S.Ag., M.Ag

NIP. 19750919 201411 1 001

Mengetahui

Dekan.



Prof. Dr. Idrus Rosidi, S.Pd., M.A

NIP. 19581118 200901 1 006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
University of Sultan Syarif Kasim Riau



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004

Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052

Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Nurfitri Rahmadhani

NIM : 12040424934

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Motivasi Calon Jamaah Umrah Dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 24 Januari 2024  
Pembimbing,

**Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA**  
NIP. 19811118 200901 1 006

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M. Ag**  
NIP. 19720817 200910 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Larang menyalin, mendistribusikan, atau membuat karya tulis lainnya tanpa izin UIN Suska Riau.  
2. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
3. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
4. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
5. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
6. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
7. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
8. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
9. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
10. Mengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nurfitri Rahmadhani  
NIM : 12040424934  
Tempat/Tanggal lahir : Padang Mutung, 23 November 2002  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Motivasi Calon Jamaah Umrah Dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 24 Januari 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nurfitri Rahmadhani  
NIM. 12040424934

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nurfitri Rahmadhani  
NIM : 12040424934  
Judul : Analisis Motivasi Calon Jemaah Umroh Dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kec. Kampar.

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : jumat  
Tanggal : 9 Juni 2023

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Juni 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,



Dr. Rahman, S.Ag  
NIP. 19750919 201411 1001

Penguji II,



Azwar, S.E., M.M  
NIP. 19850601 202012 1004

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

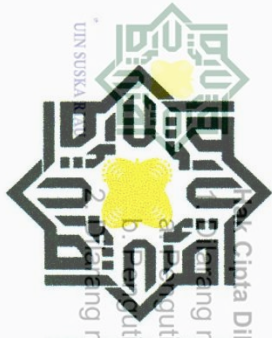
Diingat Dilindungi Undang-Undang

sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

renggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No. : Nota Dinas  
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
 Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
**UIN Suska Riau**  
 di-Tempat.

***Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan proposal skripsi sebagaimana mestinya terhadap Saudara :

Nama : Nurfitri Rahmadhani  
 NIM : 12040424934  
 Program Studi : Manajemen Dakwah  
 Judul Skripsi : Motivasi Calon Jama'ah Umroh Dalam Memilih  
 PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar

Kami berpendapat bahwa mahasiswa tersebut dapat mengikuti Ujian sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Munaqasyah.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

***Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.***

Pekanbaru, 24 Januari 2024  
 Pembimbing,

**Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA**  
 NIP. 19811118 200901 1 006

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairudin, M. Ag**  
 NIP. 197208 17200910 1 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### Motivasi Calon Jemaah Umrah Dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris

Oleh :

**NURFITRI RAHMADHANI**

**12040424934**

Umrah adalah salah satu ibadah yang dianjurkan kepada setiap Muslim yang mampu. Dengan seiringnya perkembangan travel haji dan umrah yang begitu pesat di Indonesia, berimplikasi pada ketatnya persaingan perusahaan-perusahaan biro perjalanan umrah. Namun tidak hanya satu travel umrah yang ada di Kecamatan Kampar, dan motivasilah yang melatar belakangi calon jemaah memilih travel yang digunakan. Motivasi adalah latar belakang atau sebab-sebab yang menjadi faktor pendorong tindakan jemaah umrah. Motivasi memiliki fungsi bagi jemaah umrah, karena motivasi dapat menjadikan jemaah umrah mengalami perubahan kearah yang lebih baik. Motivasi juga dapat mendorong jemaah umrah untuk melakukan sesuatu. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi calon jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah menggunakan PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah dengan mengamati kasus dari berbagai sumber data yang digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif, berbagai aspek individu, kelompok suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Penelaah berbagai sumber data ini membutuhkan berbagai macam instrumen wawancara, observasi, dokumentasi, rekaman bukti-bukti fisik. Dengan menggunakan analisis deskriptif dimana peneliti berusaha melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara sistematis secara faktual dan cermat.

Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan teori yang digunakan oleh Abraham Maslow, berdasarkan kebutuhan yang paling mendominasi dipilih oleh calon jemaah adalah motivasi berdasarkan kebutuhan fisiologis dan kebutuhan sosial.

**Kata kunci: Motivasi, Calon Jemaah, Memilih**



## ABSTRACT

### *Motivation Of Prospective Umrah Pilgrims in Choosing PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Branch*

By :

**NURFITRI RAHMADHANI**

**12040424934**

*Umrah is one of the recommended acts of worship for every Muslim who can afford it. With the rapid development of Hajj and Umrah travel in Indonesia, this has implications for tight competition for Umrah travel agency companies. However, there is not only one Umrah travel destination in Kampar District, and motivation is what motivates prospective pilgrims to choose the travel destination they use. Motivation is the background or causes that are the driving factors for the Umrah pilgrims' actions. Motivation has a function for Umrah pilgrims, because motivation can make Umrah pilgrims experience changes for the better. Motivation can also encourage Umrah pilgrims to do something. The aim of this research is to find out what factors influence the motivation of prospective pilgrims to carry out the Umrah pilgrimage using PT. Riau Wisata Hati Air Tiris Branch.*

*The research method used in this research is a descriptive qualitative method. The qualitative method is to observe cases from various data sources which are used to research, describe and explain comprehensively, various aspects of individuals, groups of a program, organization or event systematically. Reviewing various data sources requires various kinds of interview instruments, observation, documentation, recording of physical evidence. By using descriptive analysis where the researcher tries to systematically describe the facts or characteristics of a particular population or a particular field systematically, factually and carefully.*

*The results of this research are related to the theory used by Abraham Maslow, based on the most dominant needs chosen by prospective congregation members is motivation based on physiological needs and social needs.*

**Keywords: Motivation, Prospective Congregation, Choose**





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Robbil' Alamain, Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. Atas berkat rahmat, taufiq hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Motivasi Calon Jemaah Umrah Dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar”. Sholawat dan salam selalu tercurahkan buat Nabi Besar Muhammad Saw, yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyah ke alam islamiyah seperti sekarang.

Skripsi ini penulis selesaikan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak dalam memberikan saran, masukan dan bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Terkhusus dan istimewa orang tua penulis Ayahanda Wawan Darmawan dan Ibunda Nurlidar yang telah mendukung dan mendo'akan dalam segala aspek. Serta juga ketiga saudara kandung penulis Dendi Hidayat, Yuyun Febriani, dan Arif Darmawan yang mendorong penulis untuk semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan Skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan mungkin tidak akan selesai tanpa bantuan dan arahan dari para pembimbing kami. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd.,M.A, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, serta selaku Dosen Pembimbing penulis dalam penelitian ini.
3. Bapak Dr. Masduki, M.Ag., Dr. Toni Hartono, M.Si., Dr. H. Arwan, M.Ag., selaku wakil Dekan I, II dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Muhlasin M.Pd.I., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Zulkarnaini, M.Ag, selaku Penasehat Akademik (PA) yang sudah memberikan dukungan terhadap penulis.
7. Para Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Dakwah yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang sudah membagikan ilmu dan



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan terhadap penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi ini.

8. Pimpinan beserta staff dan karyawan PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar yang telah menerima dan membantu penulis dalam memperoleh data hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan dengan baik.
9. Andre Nofriadi, S.I.Kom, yang terus mensupport dan mendorong serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
10. Bella Darsa Fitri, Lilla Nurul Hidayah, Aprilia Nirmala Sari dan Katrina Deva selaku sahabat dan kawan seperjuangan penulis yang telah banyak berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kawan-kawan kelas F dan kawan-kawan angkata 20 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan arahan berupa saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak yang akan penulis jadikan motivasi untuk bisa berkarya lebih lagi di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Pekanbaru, Januari 2024

Penulis

**NURFITRI RAHMADHANI**

**NIM.12040424934**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	3
1. Motivasi .....	3
2. Calon Jemaah .....	3
3. Umrah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Terdahulu .....	5
B. Landasan Teori .....	9
1. Motivasi .....	9
2. Calom Jemaah .....	15
3. Umrah .....	16
4. Pemilihan .....	18
5. Pengambilan Keputusan .....	19
C. Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	24



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Sumber Data Penelitian.....	24
D. Informan Penelitian.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Validitas Data.....	26
G. Teknis Analisis Data.....	26

**BAB IV GAMBARAN UMUM**

A. Biografi PT. Riau Wisata Hati.....	28
B. Visi Misi PT. Riau Wisata Hati.....	31
C. Struktur PT. Riau Wisata Hati.....	32
D. Rincian Tugas dan Tanggung Jawab.....	33
E. Logo PT. Riau Wisata Hati.....	35
F. Paket Umroh PT. Riau Wisata Hati.....	35

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	38
B. Motivasi Calon Jemaah Umroh PT. Riau Wisata Haji.....	40
C. Pembahasan.....	60

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	5
Tabel 4.3 Data Informan .....	38



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Lokasi PT. RWH Pada Maps .....	29
Gambar 4.2 Tampak Depan Kantor PT. RWH .....	29
Gambar 4.4 Akun Media Sosial Facebook PT. RWH .....	30
Gambar 4.5 Akun Media Sosial Tiktok PT. RWH .....	30
Gambar 4.6 Akun Media Sosial Instagram PT. RWH.....	31
Gambar 4.7 Struktur Organisasi PT. RWH.....	34
Gambar 4.8 Logo PT. RWH .....	35
Gambar 4.9 Piramyd Kebutuhan Maslow.....	36



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Islam merupakan agama yang di bawa oleh Nabi Muhammad SAW yang kemudian disampaikan kepada umat dengan petunjuk Allah SWT, yang memiliki dasar yaitu rukun islam yang meliputi syahadat, sholat, zakat, puasa dan ibadah haji. Tentang ibadah haji yang dilaksanakan hanya setahun sekali ini, tetapi pada saat sekarang membutuhkan waktu tunggu yang lama. Oleh sebab itu tidak sedikit umat Islam terutama di Indonesia lebih memilih ibadah umrah terlebih dahulu, ini disebabkan ibadah umrah yang dilaksanakan tanpa menunggu waktu yang lama.

Sebagaimana firman Allah SWT :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya :

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah” (Al-Baqarah : 196)

Melaksanakan ibadah haji maupun umrah diwajibkan untuk setiap muslim yang mampu mengerjakannya. Mampu maksudnya disini dalam artian luas yaitu mampu dari segi fisik maupun dari segi materi.

(Ditjen Penyelenggaraan Haji RI 2023). Umrah adalah sengaja mengunjungi Baitullah Al-Haram di Makkah, dengan niat memenuhi perintah Allah SWT dan mengharap ridho-Nya. Perbedaan haji dan umrah ialah umrah bisa dilaksanakan kapanpun, kecuali pada hari arafah, Idul Adha dan hari-hari tasyrik. Bagi ulama Hanafy dan Maliki hukum umrah adalah sunnah muaqad.

Sedangkan haji pada dasarnya adalah kegiatan suci yang diwajibkan oleh Allah SWT untuk semua umat Islam yang sudah mencapai (istitho'ah) mampu, disebut kegiatan suci karena semua rangkaian akftitasnya adalah ibadah. Haji disebut juga sebagai ibadah puncak yang melambangkan ketaatan juga penyerahan diri secara total kepada Allah SWT baik secara fisik, material ataupun spritual. Ibadah haji maupun umrah memiliki dua sisi yang perlu diperhatikan disetiap pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya ketika masih ditanah air maupun telah sampai di tanah suci.

Pada standar pelayanan di tanah air tidak sedikit aspek yang wajib diperhatikan diantaranya pelayanan jasa (kepengurusan dokumen haji atau umrah, dan pemeriksaan calon jemaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah



pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan dan juga bimbingan ibadah haji, dan juga bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tak luput dari peran para pebisnis jasa yaitu biro Travel dimana mereka menawarkan bentuk layanan jasa, sebab perusahaan jasa dalam menjalankan bisnisnya mengimplementasikan strategi pemasaran yang dirancang dan memberikan umpan baik strategi pemasaran yang dijalankan, agar berhasil dengan baik dan apabila mengalami kegagalan inilah yang menjadi umpan balik dalam menyusun strategi pemasaran selanjutnya sebagai bahan evaluasi. Dengan demikian, pekuang inilah yang dimanfaatkan oleh biro-biro travel umrah, yaitu dengan menyelenggarakan program umrah dan menawarkan berbagai fasilitas demi kenyamanan ibadah, untuk menarik simpati calon jemaah.

Maka dari itu seiring dengan pesatnya perkembangan travel umroh di Indonesia, persaingan pasar tak dapat dihindari. Dengan demikian pihak travel umrah harus mempunyai strategi yang menjadikan usahanya tetap unggul, survive dan jemaah umrah yang tetap banyak.

Menjamurnya travel umrah pada saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Calon jemaah umrah tentunya memiliki kriteria yang diinginkan untuk memilih travel yang membantu mereka untuk berangkat ke tanah suci. Penting bagi travel umrah untuk memperhatikan banyak faktor seperti keamanan, pelayanan jasa, maupun fasilitas. Ini sangat di pertimbangkan oleh para calon jemaah untuk memilih travel mana yang layak mengantar mereka ke tanah suci. Sebuah travel umrah pasti ingin memberikan semua secara maksimal kepada semua calon jemaah.

Travel juga menggunakan promosi yang menarik dalam memikat para konsumennya, karena promosi yang berhasil adalah kegiatan yang mampu menggugah naluri ingin memiliki sesuatu produk tertentu. Dengan adanya promosi yang sesuai dengan minat para jemaah umrah, tentu akan tercipta *grand image*, dimana jemaah akan merasa puas dengan pelayanan juga fasilitas yang dipromosikan oleh travel umrah. Dengan demikian, para jemaah umrah akan selalu percaya pada biro travel umrah tersebut, bahkan para jemaah pun tak segan-segan mempromosikan kepada orang lain.

Pihak travel mengetahui perilaku konsumen (jemaah). Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Pada kenyataannya perilaku konsumen dalam menganalisis setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen tidaklah mudah. Banyak faktor yang memotivasi jemaah antara lain faktor internal yang berasal dari dalam dan faktor

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

eksternal yaitu rangsangan yang dilakukan oleh pihak travel haji dan umrah dan lingkungan sekitar.

Untuk berangkat ke tanah suci Makkah dan Madinah membutuhkan dana yang tidak sedikit, yang mana adanya sebuah jasa perjalanan yaitu travel. Travel yang berbasis SK dikementrian agama adalah jasa perjalanan ibadah haji dan umrah juga tour wisata. Sangat banyak Travel haji dan umrah di Indonesia yang mempunyai izin dari kementrian agama pusat, salah satunya PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar. Travel ini berdiri sejak tahun 2012. travel ini tidak hanya memberangkatkan jemaah haji dan umrah saja tetapi travel ini juga memberikan pendidikan rohani dan akhlaq supaya lebih terkait lagi qolbunya dengan sang pencipta dan bertambah wawasan keagamaannya. Oleh karena itu pengaruh keberangkatannya ke tanah suci bisa dirasakan dalam kehidupan bermasyarakat, bernegara dan beragama sehingga jemaah setiap tahun bertambah.

Bedasarkan latar belakang di atas penulis tertarik dengan penelitian motivasi calon jemaah umrah dalam memilih PT. Riau Wisata Hati adalah ingin mengetahui apa saja motivasi dan seberapa besar motivasi jemaah melakukan ibadah umrah dengan Riau Wisata Hati. Maka penulis tertarik untuk mengangkat karya ilmiah “skripsi” yang berjudul: MOTIVASI CALON JEMAAH UMRAH DALAM MEMILIH PT. RIAU WISATA HATI CABANG AIR TIRIS KECAMATAN KAMPAR.

## B. Penegasan Istilah

Pada penegasan istilah ini penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul ini, guna menghindari kesalahpahaman tentang pengertian istilah yang dipakai dalam penelitian ini, maka penulis akan memberikan penjelasan sebagai berikut:

### 1. Motivasi

(Hermansyah and Indarti 2015). Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu invisible yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu dalam mencapai tujuan Jemaah Umrah (Kementrian Agama RI 2021).

### 2. Jemaah Umrah

Jemaah Umrah adalah rombongan kaum muslimin yang menunaikan ibadah umrah (ke tanah suci Mekkah) pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu pula, dalam rangka mematuhi perintah Allah dan mengharapkan ridho-Nya.

### 3. Umrah

Umrah merupakan ibadah berkunjung ke Baitullah yang di anjurkan dalam Islam yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun dengan syarat dan rukun tertentu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa motivasi calon jemaah umrah dalam memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar.

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jelas motivasi calon jemaah umrah dalam memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kecamatan

### E. Kegunaan Penelitian

Secara teoristis maupun praktis, penelitian ini diharapkan bisa berguna dan manfaat yang besar.

#### 1. Secara teoristis

##### a. Bagi penulis

Meningkatkan ilmu pengetahuan, pemahaman berpikir secara pengalaman melalui pemecahan masalah motivasi calon jemaah umrah melalui sebuah analisis.

##### b. Bagi jurusan/fakultas

Penelitian ini diharapkan bisa menambah acuan pustaka bagi kajian atau penelitian berikutnya, terutama untuk Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah mengenai motivasi calon jemaah umrah dalam memilih travel keberangkatan.

#### 2. Secara praktis

##### a. Bagi PT. Riau Wisata Hati cabang Air Tiris Kecamatan Kampar

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan peninjauan dan masukan dalam mengefektifkan semua aspek dalam travel Riau Wisata Hati cabang Air Tiris agar calon jemaah tidak ragu memilih travel Riau Wisata Hati untuk keberangkatan ke tanah suci.

##### b. Bagi masyarakat

Dapat memberikan informasi tentang PT. Riau Wisata Hati terutama cabang Air Tiris Kecamatan Kampar. Serta mengetahui seberapa besar dan apa saja motivasi calon jemaah dalam memilih sebuah travel.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Terdahulu

##### 1. Tabel 2.1

No	Peneliti	Judul	Keterangan
1.	Anggraini Frista Pratiwi Hatta	<i>“Manajemen Travel Haji dan Umrah Dalam Merekrut Jama’ah”</i>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam merekrut jama’ah di PT. Alya Perdana Wisata.</p> <p>(Hatta, 2015). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jemaah baik haji maupun umrah. Proses yang dilakukan jemaah haji dan umrah di PT. Aliyah Perdana Wisata adalah menyediakan paspor asli 7 bulan sebelum masa berlaku, membayar uang muka, mengisi form yang telah disediakan, pas foto, FC KTP, serta FC buku nikah (bagi yang sudah menikah). Manajemen dalam merekrut jemaah yang dilakukan PT. Aliyah Perdana Wisata meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan/pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Sedangkan proses yang dilakukan seperti sosialisasi dengan mengikuti pameran, iklan di media, brosur,</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>baliho dan lain sebagainya. Tantangan yang dihadapi di PT. Aliyah Perdana Wisata dalam merekrut jemaah adalah pembagian kerja yang kurang maksimal, kenaikan kurs dollar, dan jemaah yang kurang paham. Sedangkan peluang yang dihadapi yaitu dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian pemberangkatan kepada jemaah.</p> <p>Dengan demikian, penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan judul yang peneliti angkat yaitu : persamaan tentang mengenai suatu Travel Haji, sedangkan perbedaannya yaitu pada pembahasannya sendiri. Pada penelitian peneliti membahas tentang motivasi jemaah sedangkan kajian terdahulu membahas tentang manajemen dalam perekrutan jemaah</p>
2.	<p>Risman (2018)</p> <p><i>“Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Tour And Travel Pada PT Qiblat Wisata Kota Makasar”</i></p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa tour and travel pada PT Qiblat Wisata. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dalam mempertimbangkan pembelian jasa PT Qiblat Wisata Makassar. Hal ini berarti semakin intens kegiatan</p>

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>promosi perusahaan maka keinginan konsumen akan semakin baik.</p> <p>Berdasarkan penelitian diatas, adapun persamaan dan perbedaan dengan judul yang peneliti angkat, persamaannya yaitu tentang mengapa konsumen atau calon jemaah memilih suatu travel Haji atau Umrah. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti membahas tentang motivasi jemaah dan saudara Risman lebih memfokuskan pada pengaruh promosi dan kuitas layanan.</p>
<p>3.</p>	<p>Apris Siliya (2020)</p> <p><i>“Persepsi Konsumen Haji dan Umrah dalam Memilih PT. Al-Karima Tour Travel Kota Palangkara Raya”</i></p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi jemaah haji dan umroh dalam memilih PT. Al-Karima Tour Travel sebagai sarana menuju Baitullah. Dan mengetahui persepsi jemaah haji dan umroh terhadap strategi marketing pada bisnis Travel Haji dan Umroh PT. Al-Karima Tour Travel.</p> <p>Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, Persepsi jemaah haji dan umrah terhadap strategi marketing yang dilakukan pada bisnis travel PT. Al-Karima Tour Travel ini cukup efektif karena didukung oleh media-media berupa brosur, iklan, baliho, media sosial, maupun dengan cara via tausyiah sehingga itu memudahkan calon jemaah untuk mendapatkan informasi terkait dengan PT. Al-Karima Tour and Travel ini.</p>



## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>Berdasarkan penelitian diatas adapun persamaan dan perbedaan judul yang peneliti angkat, persamaannya adalah tentang alasan jemaah memilih travel tersebut, perbedaannya adalah pada penelitian Apris Siliya lebih fokus pada persepsi konsumen haji dan umrah dalam memilih Travel sedangkan judul yang peneliti angkat fokus ada motivasi calon jemaah haji dalam memilih Travel.</p>
4.	<p>Muhammad Mustofa (2019)</p> <p><i>“Analisis Motivasi Calon Jama’ah Dalam Melaksanakan Ibadah Umrah Pada PT. AHSANTA”</i></p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode statistik deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi termotivasinya jemaah terhadap PT. Ahsanta untuk menunaikan ibadah umrah dan mengetahui bagaimana tingkat motivasi calon jemaah dalam melaksanakan umrah pada PT. Ahsanta.</p> <p>Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi calon jemaah umrah dalam melaksanakan ibadah umrah adalah sebagai berikut : Jemaah ingin melaksanakan ibadah umrah sebelum jemaah meninggal dunia (terdapat 82 responden setara dengan 100%). Jemaah mengikuti pelatihan manasik umrah yang diberikan oleh pihak travel haji/umrah (terdapat 82 responden setara dengan 100%). Ketika jemaah ingin melaksanakan ibadah umrah jemaah tidak takut untuk</p>

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>menyampaikan kebenaran ajaran islam (terdapat 81 responden setara dengan 98,8%). Jemaah selalu berbuat kebaikan ketika ingin melaksanakan ibadah umrah (terdapat 80 responden setara dengan 96,16%).</p> <p>Dengan demikian penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dari judul yang peneliti angkat yaitu, persamaan tentang Motivasi Jemaah. Perbedaannya yaitu pembahasan yang berbeda antara Haji dan Umrah, Saudara Muhammad Mustofa membahas mengenai analisis motivasi, sedangkan pada penelitian yang peneliti angkat yaitu tentang motivasi saja.</p>
--	--	---

## B. Landasan Teori

Sebelum menganalisis lebih luas motivasi calon jemaah umrah dalam memilih PT. Riau Wisata Hati cabang Air Tiris Kecamatan Kampar. Berikut uraian teori-teori yang relevan dengan tema penelitian ini, yang dijadikan dasar untuk analisis.

### 1. Motivasi

#### a. Pengertian Motivasi

Dari segi bahasa Motivasi berasal dari *motivate-motivation* yang semula berarti alasan, daya, batin, atau dorongan. Sedangkan menurut istilah ada yang mengartikan bahwa motivasi adalah latar belakang atau sebab-sebab yang menjadi faktor pendorong tindakan seseorang. Dan banyak digunakan di berbagai bidang dan studi. Sedangkan menurut Maslow motivasi adalah tenaga pendorong dari dalam yang menyebabkan manusia berbuat sesuatu atau berusaha untuk memenuhinya kebutuhannya.

Motivasi berasal dari kata motif, yang diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu, Motif dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan didalam subyek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai suatu tujuan. Bahkan motif dapat diartikan sebagai suatu kondisi intren (kesiap siagaan). Berawal dari kata motif itu, maka motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah

menjadi aktif. Motif menjadi aktif pada saat-saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat dirasakan atau mendesak.

Dalam bahasa Inggris, disebut *motivation*, yang berasal dari bahasa latin *movere* yang memiliki arti dorongan atau menggerakkan. Menurut Dirgahunarso Singgih, Motivasi merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan pada seseorang dapat dipakai sebagai alat untuk menggairahkan seseorang untuk giat melaksanakan kewajibannya tanpa harus diperintah atau diawasi.

Edwin B Flippo menyatakan bahwa motivasi merupakan suatu keadilan, dalam mengarahkan pegawai atau organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Menurut American Encyclopedia, motivasi adalah kecenderungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkitkan topangan dan tindakan. (Sutriyono 2015). Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia.

Menurut Marle J. Moskowitz, motivasi sebagai inisiasi dan pengarahannya tingkah laku dan pelajaran motivasi sebenarnya merupakan pelajaran mengenai tingkah laku. (Latifah & Haryani, 2016). Jadi secara keseluruhan motivasi dapat diartikan sebagai pemberdaya, penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang agar mereka ingin bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan.

Kebutuhan atau motif diartikan ketika ada kecocokan yang memadai antara keadaan aktual dengan keadaan yang diinginkan. Dampak ketidakcocokan yang meingkat, hasilnya adalah pengaktifan suatu kondisi penggairahan yang diacu sebagai dorongan (*drive*). Semakin kuat dorongan maka semakin besar urgensi respon yang dirasakan.

(Arda, 2021). Setiadi mengungkapkan bahwa konsumen akan selalu dihadapkan pada persoalan biaya atau pengorbanan yang akan dikeluarkan dan ada beberapa produk yang dibutuhkan dan diinginkan. Oleh sebab itu, konsumen akan dihadapkan pada persoalan motivasi atau pendorong

Jadi motivasi konsumen merupakan keadaan didalam pribadi seorang manusia yang mendorong keinginan individu tersebut untuk melakukan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan.

#### b. Macam-macam Teori Motivasi

Hedonisme berasal bahasa Yunani yang berarti kesukaan, kesenangan, atau kenikmatan. Hedonisme adalah suatu aliran didalam filsafat yang memandang bahwa tujuan hidup yang utama pada manusia adalah mencari kesenangan yang bersifat duniawi. Implikasi dari teori ini adalah adanya anggapan, bahwa semua orang cenderung menghindari hal-hal yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





menyulitkan dan lebih menyukai melakukan perbuatan yang mendatangkan kesenangan.

#### 1) Teori naluri

Teori naluri ini merupakan bagian terpenting dari pandangan mekanisme terhadap manusia. Naluri merupakan suatu kekuatan biologis bawaan, yang memengaruhi anggota tubuh untuk berlaku dengan cara tertentu dalam keadaan tepat. Menurut teori naluri, seseorang tidak memilih tujuan dan perbuatan, akan tetapi dikuasai oleh kekuatan-kekuatan bawaan, yang menentukan tujuan dan perbuatan yang akan dilakukan.

#### 2) Teori reaksi yang dipelajari

Teori ini berbeda pandangan dengan tindakan atau perilaku manusia yang berdasarkan naluri-naluri, tetapi berdasarkan pola dan tingkah laku yang dipelajari dari kebudayaan ditempat orang itu hidup. Menurut teori ini, apabila seorang pemimpin akan memotivasi orang lain, pemimpin atau itu hendaknya mengetahui benar-benar latar belakang kehidupan dan kebudayaan orang-orang yang dipimpinya.

#### 3) Drive Theory (Daya Pendorong)

Teori ini merupakan perpaduan antara “teori naluri” dengan “teori reaksi yang dipelajari”. Daya pendorong adalah semacam naluri, tetapi hanya sesuatu dorongan kekuatan yang luas terhadap suatu arah yang umum.

#### 4) Teori arousal

Teori ini kememukakan oleh Elizabeth Duffy. Menurutnya, organisme tidak selalu berusaha menghilangkan ketegangan tetapi justru tidak sebaliknya, di mana organisme berusaha meningkatkan ketegangan dalam dirinya. Homeostatis adalah ketegangan optimum yang sifatnya subyektif.

#### 5) Teori Atribusi

Atribusi ialah suatu hal atau keadaan yang dikaitkan dengan (dijadikan alasan terhadap) kesuksesan atau kegagalan dalam suatu aktivitas.

#### 6) Teori pengharapan dari Victor Vroom

Teori pengharapan (expectancy theory) mengemukakan bahwa motivasi seseorang mengarah pada suatu tindakan yang bergantung pada kekuatan pengharapan. Tindakan tersebut akan diikuti oleh hasil tertentu dan bergantung pada hasil bagi seseorang tersebut. Teori ini berpendapat bahwa seseorang termotivasi untuk melakukan sesuatu hal

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dala mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tingkah laku mereka mengarah pada pencapaian tujuan tersebut.

#### 7) Teori penguatan oleh B.F Skinner

(Marnis & Priyono, 2008). Teori penguatan (reinforcement theory) mengatakan bahwa bagaimana tingkah laku dimasa lampau mempengaruhi tindakan dimasa yang akan datang dalam proses belajar siklis. Teori penguatan berargumen pada tingkah laku individu (respon) terhadap situasi tertentu (rangsangan) merupakan penyebab dari konsekuensi tertentu. Jika konsekuensi tersebut positif, maka masa depan yang akan terjadi pengulangan yang serupa dalam situasi yang serupa pula. Begitupun sebaliknya. Teori penguatan ini berkaitan dengan pemberian hadiah (reward).

#### c. Tujuan Motivasi

Motivasi bertujuan sebagai pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku ke arah suatu tujuan tertentu. Jika ditinjau dari segi proses motivasi menurut Ramayulis (2002) Motivasi berfungsi:

- Memberi semangat dan mengaktifkan individu agar tetap berminat dan siaga.
- Memusatkan perhatian seseorang pada tugas-tugas tertentu yang berhubungan dengan pencapaian tujuannya.
- Membantu memenuhi kebutuhan akan hasil jangka pendek dan hasil jangka panjang

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka ada tiga fungsi motivasi yaitu sebagai berikut :

- Motivasi mendorong manusia untuk berbuat.
- Motivasi menentukan arah perbuatan, yakni kearah tujuan yang hendak dicapai.
- Motivasi sebagai penyeleksi perbuatan, yakni menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat.

Berdasarkan fungsi motivasi diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi motivasi adalah memberikan arah dalam meraih apa yang diinginkan, menentukan sikap atau tingkah laku yang akan dilakukan untuk mendapatkan apa yang diinginkan dan juga sebagai mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas.

#### d. Dimensi Motivasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Abraham Maslow, mengemukakan bahwa kondisi manusia berada dalam kondisi mengejar yang berkesinambungan. Jika satu kebutuhan dipenuhi, langsung kebutuhan tersebut diganti oleh kebutuhan lain. Tingkat kebutuhan tersebut ditunjukkan dalam 5 tingkatan, dimulai dari kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologis yang lebih kompleks, yang hanya akan penting setelah kebutuhan dasar terpenuhi. Kebutuhan pada suatu peringkat paling tidak harus terpenuhi sebagian sebelum kebutuhan pada peringkat berikutnya menjadi penentu tindakan yang penting. Diantaranya yaitu :

- 1) *Physiological* (kebutuhan psikologis), yaitu kebutuhan yang timbul berdasarkan kondisi psikologikal badan kita, seperti kebutuhan untuk makanan dan minuman, kebutuhan udara segar, pakaian dan tempat tinggal.
- 2) *Safety* (kebutuhan rasa aman), yaitu kebutuhan keamanan jiwa, raga, dan harta benda yang dimiliki.
- 3) *Social needs* (kebutuhan sosial), yaitu kebutuhan untuk memiliki keluarga dan anak saudara, rasa dihormati, status sosial, harga diri, dan kebutuhan pendidikan agama.
- 4) *Self esteem* (kebutuhan harga diri), yaitu keinginan untuk dipuji dan keinginan untuk diakui. Keinginan untuk didengar dan dihargai pandangannya.
- 5) *Self actualization* (kebutuhan aktualisasi diri), yaitu kebutuhan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

#### e. Pandangan tentang Motivasi

Terdapat banyak pandangan mengenai motivasi, diantaranya :

##### a. Model Tradisional

Model ini mengisyaratkan bahwa manajer menentukan bagaimana pekerjaan-pekerjaan harus dilakukan dan digunakannya sistem pengupahan insentif untuk memotivasi para pekerja. Lebih banyak berproduksi, lebih banyak menerima penghasilan. Model ini menganggap bahwa “ para pekerja pada dasarnya malas dan hanya dapat dimotivasi dengan penghargaan berwujud uang”.

##### b. Model Hubungan Manusiawi

Kontak-kontak sosial pegawai pada pekerjaannya merupakan hal penting, bahwa kebosanan dan tugas-tugas yang bersifat pengulangan adalah faktor-faktor pengurang motivasi. Manajer dapat memotivasi bawahan melalui pemenuhan kebutuhan – kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna dan penting. Semisal, para karyawan diberi berbagai kebebasan untuk membuat keputusan sendiri dalam pekerjaannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### c. Model SDM

Model ini menyatakan bahwa para karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan, tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memperoleh pekerjaan yang berarti. Mereka beralasan bahwa kebanyakan orang telah dimotivasi untuk melakukan pekerjaan secara baik dan bahwa mereka tidak secara otomatis melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang tidak dapat menyenangkan. Mereka mengemukakan bahwa para karyawan lebih menyukai pemenuhan kepuasan dari suatu prestasi kerja yang baik. Jadi, para karyawan dapat diberi tanggung jawab yang lebih besar untuk pembuatan keputusan-keputusan dan pelaksanaan tugas-tugas.

#### f. Sumber Motivasi

Sumber motivasi digolongkan menjadi dua, yaitu sumber motivasi dari dalam diri (*intrinsik*) dan sumber motivasi dari luar (*ekstrinsik*).

##### a. Motivasi *Intrinsik*

Yang dimaksud dengan motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Itu sebabnya motivasi intrinsik dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang di dalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan suatu dorongan dari dalam diri dan secara mutlak berkaitan dengan aktivitas belajarnya.

##### b. Motivasi *Ekstrinsik*

Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya perangsang dari luar. Motivasi ekstrinsik dapat juga dikatakan sebagai bentuk motivasi yang di dalamnya aktivitas dimulai dan diteruskan berdasarkan dorongan dari luar yang tidak terkait dengan dirinya.

Ada dua faktor utama di dalam organisasi (faktor eksternal) yang membuat karyawan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, dan kepuasan tersebut akan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik, kedua faktor tersebut antara lain :

- a) Motivator, yaitu prestasi kerja, penghargaan, tanggung jawab yang diberikan, kesempatan untuk mengembangkan diri dan pekerjaannya itu sendiri.
- b) Faktor kesehatan kerja, merupakan kebijakan dan administrasi perusahaan yang baik, supervisi teknis yang memadai, gaji yang memuaskan, kondisi kerja yang baik dan keselamatan kerja.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilingkungan suatu organisasi atau perusahaan kecenderungan penggunaan motivasi ekstrinsik lebih dominan daripada motivasi intrinsik. Kondisi ini disebabkan tidak mudah untuk menumbuhkan kesadaran dari dalam diri karyawan, sementara kondisi kerja disekitarnya lebih banyak menggiringnya pada mendapatkan kepuasan kerja yang hanya dapat dipenuhi dari luar dirinya.

### 2. Jenis Motivasi

Jenis-jenis motivasi yaitu :

- a. Motivasi positif (*Intensif positif*)  
Memotivasi dengan memberikan hadiah kepada mereka ataupun diri sendiri yang termotivasi untuk berprestasi baik dengan motivasi positif. Semangat seseorang individu yang termotivasi tersebut akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik.
- b. Motivasi negatif (*Intensif negatif*)  
Memotivasi dengan memberikan hukuman kepada mereka ataupun diri sendiri yang berprestasi kurang baik atau berprestasi rendah. Dengan memotivasi negatif ini semangat dalam jangka waktu pendek akan meningkat, karena takut akan hukuman, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

### 2. Calon Jemaah

Jemaah secara bahasa diambil dari kata dasar *jama'* artinya mengumpulkan sesuatu, dengan mendekati sebagian dengan sebagian lain. Dan kata tersebut berasal dari kata *ijtima'* (perkumpulan), yang merupakan lawan kata dari *tafarruq* yang artinya perceraian dan juga lawan kata dari *furqah* (perpecahan).

Pengertian jemaah secara istilah (terminologi), yaitu kelompok kaum mukminin, dan mereka adalah pendahulu ummat dari kalangan para sahabat, tabi'in dan orang-orang yang mengikuti jejak kebaikan mereka sampai hari kiamat. Dimana mereka berkumpul berdasarkan Al-Quran dan As-Sunah dan mereka berjalan sesuai dengan jalan Rasulullah SAW secara lahir maupun batin.

Istilah jemaah mempunyai arti yang berbeda-beda konteks, kalimat dan kaitannya. Pertama, dikaitkan dengan kata "ahlu sunah" sehingga menjadi ahlu sunnah wal jemaah, yang berarti golongan yang mengikuti sunnah Nabi Muhammad SAW berada dalam kumpulan kaum muslim. Kedua, istilah jemaah dikaitkan dengan *ijma'* sebagai sumber hukum yang merupakan hasil ulla dalam suatu masalah yang didalamnya terjadi siding pendapat. Ketiga,

Istilah jemaah dikaitkan dengan iman atau pemimpin, yang berarti komunitas kaum muslimin yang dipimpin seorang imam.

Istilah jemaah juga dikaitkan dengan shalat, terutama dalam pelaksanaan shalat jumat harus mencukupi jumlah 40 orang. Sehingga jika jumlah ini tidak terpenuhi, maka shalatnya tidak sah. Mazhab-mazhab lain berpendapat bahwa jika pengertian jemaah telah terpenuhi ditinjau dari segi jumlahnya, tiga orang atau lebih, termasuk imam maka shalatnya sah. Hal ini disebabkan arti dari istilah jemaah itu sendiri, yaitu jamak, banyak atau lebih dari tiga orang.

Jemaah ada yang bersifat tetap dan ada pula yang bersifat sewaktu-waktu (tidak tetap). Jemaah yang bersifat tetap biasanya jemaah yang mengikuti pengajian yang dilangsungkan di majelis taklim seperti pengajian, pengajian malam jumat, dan lain sebagainya. Sedangkan jemaah yang tidak tetap adalah jemaah yang hanya mendatangi kegiatan tahunan seperti Maulid Nabi Muhammad SAW.

Adapun yang dimaksud dengan jemaah dalam penelitian ini adalah jemaah yang mengikuti kegiatan umrah. Mereka adalah jemaah yang tidak tetap mengikuti kegiatan ibadah umrah yang berlangsung di travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar. Jemaah adalah bahasa Arab yang artinya kelompok atau bersama-sama. Jemaah juga berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Sedangkan jemaah umroh adalah orang-orang yang telah mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah umroh sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

### 3. Umroh

#### 1. Pengertian Umrah

(Ditjen Penyelenggaraan Haji RI, 2023) Jika dilihat secara sekilas umrah sangat mirip dengan ibadah haji, tapi tetap saja umrah berbeda dengan haji. Jika ditelaah lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian aktifitas haji dilaksanakan di dalam ibadah umrah. Oleh karena itu bisa dikatakan umrah adalah haji yang dikurangi.

##### a. Secara bahasa

Secara makna bahasa, kata Umrah berarti Az-Ziyarah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang.

##### b. Secara Istilah

Ada dua Macam Umrah, Yaitu:

##### 1) Umrah Wajib

(Ditjen Penyelenggaraan Haji RI, 2023) Umrah wajib merupakan umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan pelaksanaan ibadah haji. Telah diketahui bahwa dalam melaksanakan ibadah haji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kita diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah secara satu kesatuan.

## 2) Umrah Sunnah

Umrah sunnah dapat dilaksanakan kapan pun baik sebelum ataupun sesudahnya. Ibadah umrah juga boleh dilaksanakan diluar musim haji, dimana tata cara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, sesudah jemaah bertahalul maka selesailah ibadah umrah sunnah adapun yang membedakannya adalah dalam pengucapan niatnya.

## 2. Hukum Umrah

(Laila, 2021) Mazhab Hanafi memiliki pendapat yang paling rajih dalam Mazhab Maliki, Hukum umrah adalah sunnah muakad yaitu dilakukan sekali seumur hidup, karena hadits-hadits yang masyhur dan shahih yang menyatakan bahwa kewajiban-kewajiban didalam Islam tidak menyebutkan umrah adalah satu kewajiban tersebut, contohnya Hadits Ibnu Umar, *“Islam itu didirikan atas lima perkara.....”*, yang hanya menyebutkan haji saja. Jabir meriwayatkan bahwa seorang Badui pernah menghadap Rasulullah SAW. Lalu berkata *“Wahai Rasulullah, apakah umrah itu wajib ?”* Beliau bersabda *“Tidak, tapi sangat baik jika kau mengerjakan umrah”*.

## 3. (Wahid & Yarmunida, 2022) Dasar hukum penyelenggaraan ibadah umrah adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012
- c. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- d. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

## 4. Syarat-syarat umum

(Ditjen Penyelenggaraan Haji RI, 2023) Syarat-syarat ini ada yang merupakan syarat kewajiban dan keabsahan/pelaksanaan (yaitu Islam dan berakal), ada juga yang merupakan syarat kewajiban dan *ijzaa'* (kecukupan) tapi bukan syarat keabsahan (yaitu baligh dan berakal), dan ada juga yang merupakan syarat kewajiban saja, yaitu kemampuan. Adapun syarat-syarat nya sebagai berikut :

- a. Beragama Islam
- b. Berakal sehat
- c. Baligh
- d. Merdeka

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Bukan hamba sahaya
- f. Kuasa atau mampu mengerjakan (istith'ah)

#### 5. Wajib Umrah

(Ditjen Penyelenggaraan Haji RI, 2023) Wajib umrah ada dua yakni ihram dan miqat dan menjauhi semua larangan-larangan ihram. Pada dasarnya sama dengan wajib haji menurut tiap-tiap mazhab kecuali wukuf, mabit, dan juga melontar jumrah karena ini hanya ada dalam haji. Ulama Hanafiyah berpendapat bahwanwajib umrah ada dua, yaitu sa'i dan mencukur rambut. Maliki berpendapat wajib umrah tidak memakai pakaian berjahit dan menutup kepala bagi laki-laki dan talbiyah. Sedangkan menurut Hanabilah ada dua, yaitu ihram dan miqat dan bercukur memotong rambut.

#### 4. Pemilihan

Model pilihan rasional bersumber pada karya Anthony Downs, James Buchanan, Gordon Tullock dan Manchur Olsen. Menurut model ini perilaku pemilih ditentukan oleh penilaian terhadap keadaan ekonomi-sosial-politik ditingkat individu (egosentrik) dan ditingkat lokal-regional-nasional (sosiotropik).

Pendekatan ini berkembang atas kritikan terhadap kedua pendekatan sebelumnya baik itu pendekatan sosiologis maupun pendekatan psikologis yang menempatkan pemilih pada ruang dan waktu yang kosong (determain). Pemilih seakan-akan menjadi pion yang mudah ditebak langkahnya. Pendekatan sosiologis menekankan bahwa perilaku memilih ditentukan oleh trsuktur sosial masyarakat seperti umur, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, agama dan lain sebagainya. Perilaku pemilih merupakan faktor yang ditentukan oleh struktur-struktur sosial tadi.

Pada pendekatan psikologis menhasumsikan jika perilaku memilih individu ditentukan oleh faktor psikis seseorang seperti identifikasi diri terhadap partai politik, kesukaan terhadap kualitas kepribadian kandidat, dan informasi politik. Pendekatan ini menekan bahwa perilaku memilih ditentukan oleh faktor-faktor psikis tadi. Sementara itu, menurut pendekatan pilihan rasional, yang menentukan dalam sebuah pemilu bukanlah keterkantungannya terhadap ikatan sosial struktur atau ikatan partai yang kuat, melainkan hasil pemilihan rasional dari warga. Pendekatan sosiologis dan psikologis menempatkan individu sebagai obyek yang tidak dapat bertindak "bebas" karena ditentukan oleh struktur soail dan aspek psikis atau disebutkan juga determinan, sementara pilihan rasional menempatkan individu sebagai aspek yang bebas atau voluntasry dalam menentukan pilihan.

Menurut Schiffman & Kanuk (2008) suatu organisasi ataupun perusahaan akan lebih mudah untuk membuat program pemasaran dan promosi apabila



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka mampu memahami dan menyediakan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Karenanya akan sangat penting untuk dapat memahami kebutuhan dan keinginan serta hal-hal yang dirasakan penting oleh konsumen dimana dapat mengarahkan perilaku mereka. Konsep tersebut menghantarkan kita kepada studi perilaku konsumen untuk belajar memahami konsumen dan membentuk strategi pemasaran berdasarkan perilaku konsumen yang telah dikumpulkan dan disarikan.

Secara garis besar perilaku konsumen menurut Kotler & Keller (2009) dapat didefinisikan sebagai studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Didalam perilaku konsumen kita juga harus memahami proses pengambilan keputusan konsumen, yang merupakan salah satu ruang lingkup studi perilaku konsumen.

### 5. Pengambilan Keputusan

(Arifin Tahir, 2014) Keputusan (decision) secara harfiah berarti pilihan (choice). Pilihan yang dimaksud di sini adalah pilihan dari dua atau lebih kemungkinan, atau dapat dikatakan pula sebagai keputusan dicapai setelah dilakukan pertimbangan dengan memilih satu kemungkinan pilihan. Seperti yang diungkapkan oleh Gito Sudarmo, bahwa keputusan terkait dengan ketetapan atau penentuan suatu pilihan yang diinginkan.

Definisi di atas mengandung pengertian, dalam keputusan yaitu:

- a. Ada pilihan atas dasar logika atau pertimbangan;
- b. Ada beberapa alternatif yang harus dipilih salah satu yang terbaik; dan
- c. Ada tujuan yang ingin dicapai dan keputusan itu makin mendekati pada tujuan tersebut.

Menurut Nugroho. J Setiadi, proses pembelian yang spesifik terdiri dari urutan kejadian berikut : Pengenalan masalah kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku sesudah pembelian.

Secara rinci tahap-tahap tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Mengenali kebutuhan  
 Proses ini dimulai saat pembeli mulai menyadari adanya masalah atas kebutuhan. Pembeli merasakan perbedaan antara yang nyata dan yang diinginkan. Kebutuhan ini disebabkan karena rangsangan internal maupun eksternal.
2. Pencarian informasi  
 Konsumen yang terdorong kebutuhannya mungkin atau mungkin juga tidak, mencari informasi lebih lanjut. Pencarian informasi terdiri dari dua



jenis menurut tingkatannya. Pertama adalah perhatian yang meningkat, ditandai dengan pencarian informasi yang sedang-sedang saja. Kedua, pencarian informasi secara aktif yang dilakukan dengan cara mencari informasi dari segala sumber. Sumber-sumber informasi konsumen dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok yaitu :

- a. Sumber pribadi : keluarga, teman, tetangga, dan kenalan
- b. Sumber komersi : iklan, tenaga penjual, penyalur, kemasan dan pameran
- c. Sumber umum : media masa, organisasi konsumen
- d. Sumber pengalaman : pernah menangani, menguji, menggunakan produk.

### 3. Evaluasi Alternatif

Konsumen memproses informasi tentang pilihan merek untuk membuat keputusan terakhir. Konsumen akan mempunyai kebutuhan dan akan mencari manfaat tertentu, selanjutnya melihat kepada atribut produk. Adapun asumsi-asumsi tentang evaluasi dalam diri pembeli hingga menjadi suatu keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Pertama, diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut
- b. Kedua, tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Konsumen memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam menilai atribut yang paling penting
- c. Ketiga, konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang letak produk pada setiap atribut
- d. Keempat, tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut produk
- e. Kelima, konsumen akan sampai pada sikap terhadap merek yang berbeda melalui prosedur evaluasi.

### 4. Kepuasan Pembeli

Pada tahap evaluasi, konsumen membentuk preferensi terhadap merek-merek yang terdapat pada perangkat ilihan. Konsumen mungkin juga membentuk tujuan membeli untuk merek yang paling disukai.

Ada 2 faktor yang dapat mempengaruhi tujuan membeli dan keputusan membeli :

- a. Sikap orang lain  
Sejauh mana sikap orang lain akan memengaruhi alternatif pilihan seseorang akan tergantung pada 2 hal :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Intensitas sikap negative orang lain tersebut terhadap alternatif pilihan konsumen
2. Motivasi konsumen untuk menuruti keinginan orang lain tersebut. Semakin tinggi intensitas sikap negative orang lain tersebut akan semakin dekat hubungan orang tersebut dengan konsumen, maka semakin besar kemungkinan konsumen akan menyesuaikan tujuan pembelian.
- b. Keadaan yang tidak terduga
 

Konsumen membentuk juga oleh faktor-faktor seperti pendapatan keluarga yang diharapkan, harga yang diharapkan dan manfaat produk yang diharapkan. Pada saat konsumen ingin bertindak, faktor-faktor keadaan yang tidak terduga mungkin timbul dan mengubah tujuan membeli.
5. Perilaku sesudah membeli
 

Sesudah pembelian terhadap suatu produk yang dilakukan, konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Konsumen tersebut juga akan terlibat dalam tindakan-tindakan sesudah pembelian dan penggunaan produk yang akan menarik minat pemasar. Pekerjaan pemasar tidak akan berakhir pada saat suatu produk dibeli, tetapi akan terus berlangsung hingga periode sesudah pembelian yang terdiri dari :

  - a. Kepuasan sesudah pembelian
 

Kepuasan pembelian merupakan fungsi dari seberapa dekat harapan pembeli atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan pembeli atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih rendah dari harapan, konsumen akan kecewa, jika ternyata sesuai harapan, konsumen akan merasa puas. Perasaan-perasaan itu akan membedakan apakah pembeli akan membeli kembali produk tersebut, dan membicarakan hal-hal yang menguntungkan tentang produk tersebut dengan orang lain.
  - b. Tindakan-tindakan sesudah pembelian
 

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Jika konsumen puas, konsumen akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut, dan kemungkinan pelanggan yang puas akan menceritakan hal-hal yang baik tentang produk tersebut kepada orang lain. Para pelanggan yang tidak puas bereaksi sebaliknya, mereka mungkin membuang atau mengembalikan produk

tersebut. Mereka juga dapat memutuskan untuk berhenti membeli produk tersebut, atau memperingatkan teman-teman untuk tidak menggunakan atau membeli produk tersebut. Dalam kejadian ini, penjual telah gagal memuaskan pelanggan.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Dari judul Motivasi Calon Jemaah Umrah dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar, dimana rencana penelitian ini berawal pada pengamatan tentang banyaknya jasa tour dan travel Haji dan Umrah di Indonesia termasuk di wilayah Kabupaten Kampar. Salah satu masalah yang menjadi perhatian calon jemaah biro perjalanan itu adalah alasan atau motivasi konsumen. Yang mana pasti meliputi dua faktor yaitu internal dan eksternal. Dari travel inilah peneliti tertarik untuk meneliti terkait analisis motivasi calon jemaah umrah dalam memilih Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

(L 2022) Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang berbentuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data dari observasi, dokumentasi dan wawancara dalam mengumpulkan data untuk memberikan gambaran dalam bentuk penyajian laporan penelitian. Adapun data tersebut ada yang berasal dari pedoman wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa saja yang terjadi di lapangan dengan jelas dan terperinci, sehingga peneliti dapat menggambarkan serta mengumpulkan data mengenai Motivasi Calon Jemaah Umrah dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar..

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar, yang berada di Jl Raya Pekanbaru-Bangkinang Desa Ranah Singkuang Kecamatan Kampar Kaupaten Kampar

#### 2. Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian ini dalam rentang waktu 2 bulan, yaitu November 2023 hingga Desember 2023.

### C. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan beberapa metode sebagai dasar yang efektif untuk mendapatkan data-data dan informasi yang valid dan lengkap. Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data Premier adalah data yang didapatkan atau yang diperoleh langsung dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber data yang diperoleh dari sumber yang bukan asli memuat informasi atau data penelitian. Sumber ini diperoleh dari buku-buku referensi, jurnal, majalah serta koran, internet, artikel, serta sumber-sumber lainnya yang dapat menjadi pembantu data utama.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### D. Informan Penelitian

Informan adalah pelaku yang paham tentang berita atau fakta mengenai fenomena penelitian baik sebagai orang lain maupun subjek itu sendiri. Selain itu peneliti menggunakan sumber data primer, yang mana sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yang erat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti yaitu Motivasi Calon Jemaah Umrah Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris. Informan pada penelitian ini berjumlah 7 orang informan. Yaitu 7 informan dari calon jemaah umrah dan 1 informan dari pihak travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar. Dalam penelitian ini yang termasuk dari data primer adalah hasil wawancara dengan pimpinan, staff, dan calon jemaah PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris sebagai responden mengenai Motivasi Calon Jemaah Umrah dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan usaha-usaha untuk memperoleh bahan-bahan keterangan serta kenyataan yang benar-benar dapat dipertanggung jawabkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data yang mana penelitian dilakukan secara langsung, disini peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka serta mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan observasi awal ke lokasi penelitian yaitu PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris. Langkah observasi ini peneliti lakukan untuk mengetahui Motivasi Calon Jemaah Umrah Dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar.

##### 2. Wawancara

(L 2022) Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara dilakukan dalam bentuk pertanyaan, baik yang telah ditentukan atau direncanakan sebelumnya (terfokus) maupun yang nantinya muncul secara spontan. Data yang diperoleh dari wawancara diharapkan menjadi sumber data primer penelitian. Dalam melakukan wawancara, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan berhadapan. Adapun narasumbernya adalah Pimpinan, Staff serta calon Jemaah PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris. Dengan teknik wawancara

peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber informasi guna mendapatkan informasi mengenai Motivasi Calon Jemaah Haji Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu setiap bahan yang tertulis, film dan gambar yang dapat memberikan informasi. Melalui teknik ini peneliti berusaha untuk memperoleh data dari hasil sumber tertulis, melalui dokumen atau tulisan simbolik yang memiliki relevansi dengan penelitian sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh dilapangan. Adapun dokumen yang dikumpulkan peneliti melalui tahap ini seperti data jemaah haji sebelum dan sesudah kejadian.

## F. Validitas Data

Dalam penelitian Kualitatif instrumen utamanya adalah manusia, karena itu yang diperiksa adalah keabsahaannya. Untuk menguji kredibilitas data penelitian peneliti menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah suatu cara mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Validitas data disebut juga sebagai pembanding atau keabsahan yang sah pada penelitian kualitatif. Dengan demikian data-data yang digunakan dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk valid serta reliabel. Valid menunjukkan bahwasanya sesuatu yang dilihat dan diamati peneliti harus benar adanya dengan realita serta apa yang dijelaskan harus akurat denganapa yang sebenarnya terjadi di lapangan.(ardianto, 2010) Oleh karena itu, peneliti memakai teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dalam penelitian ini guna memperoleh fakta dan data yang valid serta benar-benar terjadi, yang kemudian data tersebut disatukan hingga saling melengkapi sampai akhirnya dapat menarik kesimpulan.

## G. Teknis Analisis Data

(L 2022) Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis metode deskriptif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahmilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat disampaikan kepada orang lain.

Dalam penelitian deskriptif ini, metode analisis data digunakan adalah analisis Model Miles dan Huberman dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif, dimana dijelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merupakan proses pemilihan data, penggolongan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan dengan



cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan data tersebut, peneliti mengidentifikasi/mengkategorikan data menggunakan kode-kode tertentu (coding). Kemudian, memilih hal-hal pokok yang akan diangkat menjadi tema-tema penelitian. Reduksi data melihat pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi dan perubahan data mentah yang terjadi di dalam catatan-catatan lapangan secara tertulis. Mereduksi data artinya memilih hal-hal pokok, meringkas, memfokuskan pada hal-hal penting kemudian mencari tema dan polanya. Jadi dengan demikian, data yang telah dirangkum akan memberikan deskripsi yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk pengumpulan data yang selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah dalam penyajian data ini seluruh data-data di lapangan yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi akan dianalisis sesuai dengan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga dapat memunculkan deskriptif tentang Motivasi Calon Jemaah Umrah Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar.

## 3. Penarikan Kesimpulan

(L 2022) Penarikan kesimpulan adalah kegiatan menggambarkan secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang telah disusun dalam satu bentuk yang pas dalam penyajian data. Melalui informasi tersebut, peneliti dapat memaparkan kesimpulan dari sudut pandang peneliti untuk mempertegas penulisan skripsi ini nantinya.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB IV GAMBARAN UMUM

### A. Biografi PT. Riau Wisata Hati

PT. Riau Wisata Hati (RWH) merupakan biro perjalanan ibadah umrah yang telah mendapatkan izin Kementerian Agama Republik Indonesia dengan No. 167 Tahun 2016. Travel ini sudah mendapat kepercayaan dari masyarakat Tanah Air dengan banyaknya jemaah yang mendaftar. Terbukti, hingga saat ini sudah puluhan ribu jemaah umrah berangkat bareng RWH. Badan hukum PT. Riau Wisata Hati dengan Nomor Sk: Nomor 167 Tahun 2016 Tanggal Sk : 26-04-2016, Nama Direktur : Dewi Sri Rejeki, Alamat Kantor: Jl.Hangtuah No. 172, Rt. 001, Rw. 004, Kel. Rejosari, Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, 38, Telp. (0761) 849588-853288, Fax. (0761) 853167, Email: [Info@Wisatahati.Co.Id](mailto:Info@Wisatahati.Co.Id) PT. Riau Wisata Hati sendiri memiliki beberapa cabang di dalam kota juga di luar kota bahkan Provinsi. Untuk di Kota Pekanbaru sendiri ada 5 cabang :

1. RWH Soeta Riau Soekarno-Hatta Jalan Soekarno-Hatta No. 555 E&F, Marpoyan Damai 082177755555
2. RWH Hangtuah Riau Hangtuah Jalan Hangtuah No.172 B 082277755555
3. RWH Rajawali Riau Rajawali Jalan Rajawali No. 42 A 082277755555
4. Dawood Travel RIAU Hangtuah Ujung JL.Utama, Hangtuah Ujung D'Calista Pekanbaru 082388655555
5. RWH Sudirman RIAU PEKANBARU JL. SUDIRMAN 081298855555

Dan beberapa kantor lainnya:

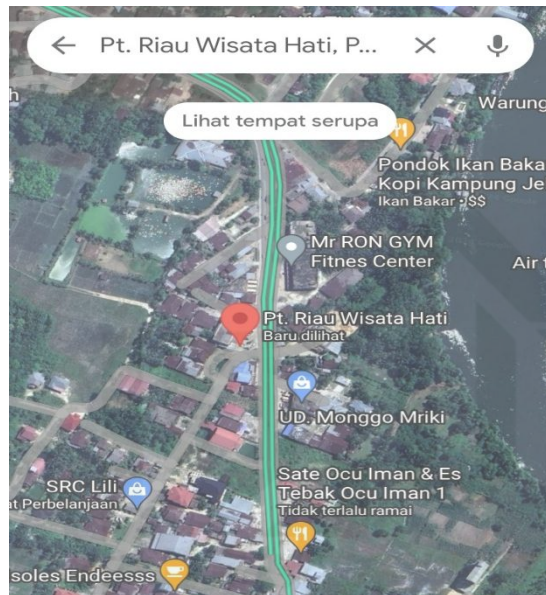
1. RWH Tembilihan Indragiri Hilir Riau Jl. Soebrantas No. 55 (Samping Kantor Gerindra) 081293155555
2. RWH Bangkinang Kampar Riau Jl. Prof.M.Yamin, SH depan Bank Riau Kepri 082257755555
3. RWH Air Tiris Jl Raya PKU-BKN minimarket syifa simpang ranah singkuang 081119655555
4. RWH Pasir Pangaraian Rokan Hulu Riau Jl. Tuanku Tambusai Pematang berangan 082168055555
5. RWH Padang Sumatera Barat 082388855555.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.1

#### Lokasi Travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Pada Google Maps



Gambar 4. 2

#### Tampak Depan Kantor Travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut beberapa akun media sosial PT Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris :

Gambar 4.4

Akun Media Sosial Facebook PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris



Gambar 4.5

Akun Media Sosial Tiktok PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris

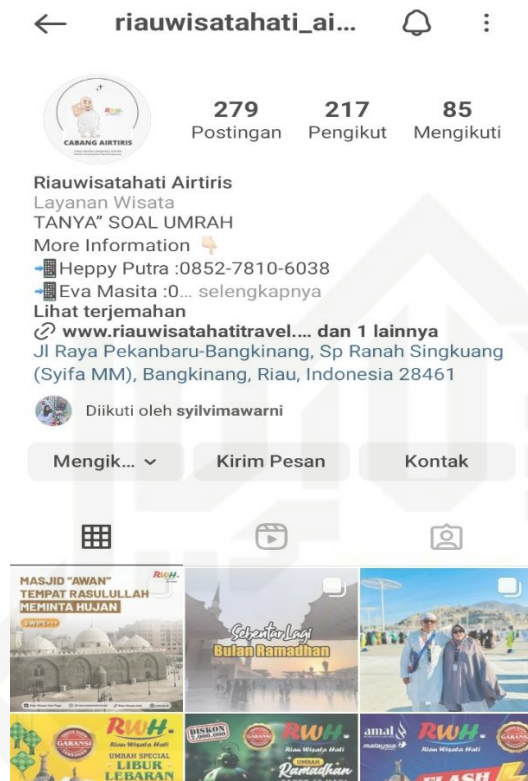


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.6

Akun Media Sosial Instagram PT. Riau Wisata Hati Cabnag Air Tiris



B. Visi Misi PT. Riau Wisata Haji

1. Visi

Menjadi penyelenggara haji dan umrah terbaik di Indonesia yang memfokuskan kepada kepuasan setiap jemaah dalam beribadah dengan motto “Bukan Jalan-Jalan Biasa”.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan perjalanan ibadah Haji dan Umrah dengan kualitas layanan prima untuk mencapai kemabruran ibadah.
- b. Mengembangkan sumber daya manusia yang terampil dan menjunjung tinggi nilai nilai ibadah.
- c. Meningkatkan tata kelola perusahaan secara berkelanjutan agar menjadi perusahaan jasa Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah yang terbaik di Indonesia



### Hak Ipta Dilindungi Undang-Undang

#### C. Struktur PT. Riau Wisata Haji

1. Komisaris : Muhammad Dawood
2. Direktur Utama : Dewi Sri Rejeki
3. Pembina : Ustad Mustafa Umar
4. Manager : Rina Mariyanti
5. Staff Umrah
  - a. Laily fitriani
  - b. Eli Wardani
  - c. Rahayu suprianti
6. Staff ADM
  - a. Syahriani Siregar
  - b. Elki Ali Yahfi
  - c. Rahmi Hidayati
  - d. Anggi Marlinda
7. Ticketing
  - a. Syovia Mahardiana
8. Accounting
  - b. Ayu Syilfia Monica
9. Bagian Lapangan/Leadear
  - c. Dedi Irawan
  - d. Jhon Susana
  - e. Fadli
  - f. Saiful Rizal
  - g. Niko Purwanto
  - h. Rido Al Fatra
  - i. Solehan
  - j. Roni Multifiaro
10. Customer Service
  - a. Sartika
  - b. Nurita Rahmi
  - c. Mey Rani Sipayung
  - d. Runni
  - e. Ayu Gustina
  - f. Hana Reflisa
11. Visa
  - a. Ayu Sekarini
  - b. Aziz Achmad
12. Logistik
  - a. Tahmad Zulrazi
13. Security
  - a. Ali Mahrus

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Iptia Dilindungi Undang-Undang

### D. Rincian Tugas dan Tanggung Jawab

Adapun uraian tugas dan jabatan dari masing-masing bagian yang terdapat pada struktur organisasi di PT. Riau Wisata Hati adalah sebagai berikut :

1. **Komisaris**  
Mengarahkan, mengevaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional Kantor selaras dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan guna memastikan pencapaian target Cabang dan wilayah secara optimal, sesuai dengan standard dan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
2. **Direktur Utama**  
Mewakili PT atas nama perseroan untuk melakukan bisnis dengan perusahaan lain, mengurus dan mengelola PT untuk kepentingan yang sesuai dengan maksud dan tujuan PT. RWH.
3. **Pembina**  
Penasehat ibadah umrah, memberikan bimbingan manasik umrah.
4. **Manager**  
Mengawasi dan meriview laporan akuntansi dan system yang terkait untuk kesempurnaan, membuat dan mengkoordinasikan pelaksanaan.
5. **Staff Umrah**  
Membuat schedule umrah.
6. **Staff Admiministrasi**  
Mengerjakan admisnistrasi perusahaan, surat menyurat, penerimaan pendaftaran jemaah, menjawab telpon dan menyambungkan dengan staf yang memerlukannya, mengatur dan mengkoordinasikan pertemuan, membuat program perjalanan umrah (Itinerary).
7. **Ticketing**  
Divisi ini bertugas dalam ruang lingkup dalam reservasi atau pemesanan tiket pesawat yang dikehendaki oleh konsumen yang akan melakukan perjalanan umrah. Ticketing secara umum melayani tiket pesawat perjalanan domestic, Internasional, tiket umrah, tiket haji, dan charger flight. Melayani Individual maupun group baik perorangan maupun perusahaan. Travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris melengkapi dengan fasilitas system ticketing baik dengan online ataupun system Amadeus.
8. **Accounting**  
Menginput data jemaah dan menginput kas keluar masuk Riau Wisata Hati.
9. **Bagian Lapangan/Leadear**  
Mengurus keberangkatan dan kepulangan para jemaah umrah dibandara maupun diluar daerah dan mendampingi keberangkatan group umrah.
10. **Customer Service**  
Memberikan pelayanan kepada tamu maupun calon jemaah umrah sesuai kebutuhan (seperti pelayanan penjelasan paket umrah, dokumen yang perlu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disiapkan jemaah, dll), menangani keluhan tamu atau jemaah umrah sesuai ketentuan, guna memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar yang ditetapkan.

11. Visa

Mengurus dokumen perjalanan seperti pembuatan paspor, travel check, Visa, dan lain-lain.

12. Logistik

Pengambilan data penerimaan barang, melakukan tugas administrasi (termasuk dokumen pendistribusian/collection/filling) kompilasi laporan ketidaksesuaian dan ekspirmasikan penutupan dari perbedaan produk, perbarui dan kompilasi laporan bulanan terkait logistic, memelihara persediaan barang.

13. Security

Menjaga keamanan kantor (menjaga suatu asset, instansi, proyek, bangunan, properti atau tempat dan melakukan pemantauan peralatan, pengawasan pemeriksaan dan jalur akses, untuk memastikan keamanan dan mencegah kerugian atau kerusakan yang disengaja.) melakukan tindakan preventif keamanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 4.7**  
**Struktur Organisasi PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris**





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

CEO RWH, Muhammad Daud mengatakan, sejak berdiri RWH memiliki komitmen yang akan terus dijaga, yakni memberi kejujuran, kenyamanan dan komitmen terhadap jemaah untuk melayani dengan sebaik mungkin dan bertanggung jawab terhadap jemaah. Saat peneliti melakukan observasi ke kantor beliau mengatakan “Alhamdulillah, dengan niat yang ikhlas, jujur dan apa adanya mengenai layanan kami yang kami sampaikan kepada jemaah, kita mendapatkan kepercayaan dari jemaah” kata bapak daud selaku CEO PT RWH.

Pada musim umrah tahun ini, RWH membuka beragam jenis paket umrah yang dibanderol mulai Rp 21 juta selama 11 hari. Selain itu, ada juga paket 14 hari yang dibanderol seharga Rp 23 juta dan juga ada paket favorit dan paling laris yaitu paket perjalanan umrah selama 25 hari yang dibanderol Rp 30 juta. Selain itu, RWH juga menyediakan beberapa paket umrah seperti, Umrah Andalan seharga Rp 26 juta, Umrah VIP seharga Rp 33 juta, Umrah Medium seharga Rp 30 juta dan Umrah Platinum seharga Rp 40 juta. Selain paket umrah, RWH juga membidik pasar wisata muslim. Menurut Daud, wisata muslim mempunyai prospek yang bagus karena permintaan masyarakat juga semakin meningkat seiring banyaknya minat umat muslim untuk mengunjungi situs-situs bersejarah. Paket wisata muslim meliputi, Cina, Malaysia, Thailand, dan lainnya.

#### E. Logo PT. Riau Wisata Hati (RWH)

Gambar 4.8



#### F. Paket Umrah PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris

1. Flash Sale umrah ekonomis 11 hari
2. Umrah 11 hari super promo
3. Umrah andalan paket 11 hari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

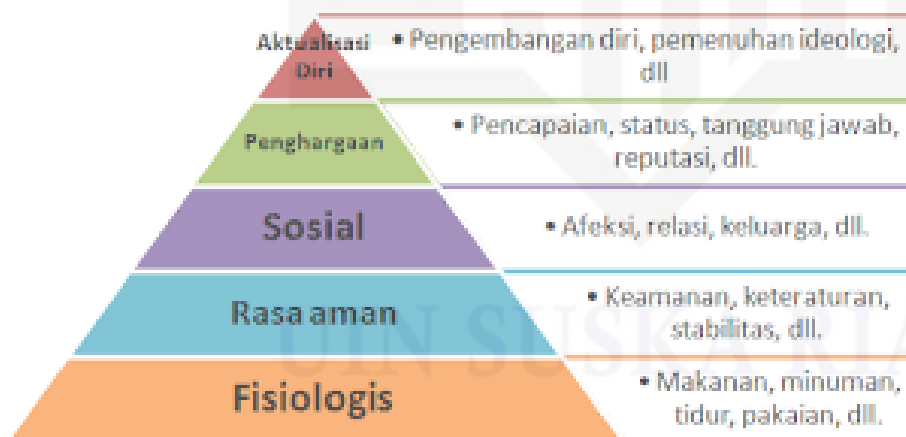
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Umrah 12 hari andalan
5. Paket 11 hari umrah mantap
6. Paket 12 hari umrah mantap
7. Umrah hebat paket 11 hari
8. Paket 12 hari umrah hebat
9. Umrah konsorsium plus Turkiye paket 14 hari
10. Paket 17 hari umrah akbar plus Explore Turkiye
11. Umrah VIP plus Turkiye paket 15 hari
12. Umrah sultan paket 12 hari Business Class
13. Umrah sultan paket 11 hari Business Class
14. Umrah Ramadhan paket 11 hari
15. Umrah Ramadhan paket 12 hari
16. Umrah 18 hari Lailatul Qadr
17. Umrah Syawal 19 hari Lailatul Qard
18. Umrah Ramadhan paket 12 hari

Pada penelitian ini, ada beragam motivasi dari calon jemaah umrah dalam memilih Travel Riau Wisata Hati cabang Air Tiris, Motivasi memilih Travel dalam penelitian ini mengacu pada hirarki kebutuhan menurut Maslow, dimana seseorang memilih sesuatu pasti termotivasi berdasarkan kebutuhan, diantaranya kebutuhan sosial, kebutuhan ego, dan kebutuhan aktualisasi diri.

Berikut pyramid hirarki kebutuhan menurut Maslow :



Gambar 4.9

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyimpulkan bahwa motivasi calon jemaah umrah dalam memilih Travel Riau Wisata Hati cabang Air Tiris adalah karena kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, dan kebutuhan aktualisasi diri. Sedangkan kebutuhan yang paling mendominasi adalah karena kebutuhan fisiologis dan kebutuhan sosial.

Kebutuhan fisiologis pada penelitian ini mengenai motivasi atas dasar kebutuhan makan, minum, transportasi dan tempat penginapan (hotel) yang terpenuhi sesuai keinginan calon jemaah. Sedangkan kebutuhan sosial calon jemaah disini terkait adanya relasi dengan pengalaman keluarga ataupun teman dari calon jemaah, dengan begitu calon jemaah lebih percaya dan yakin terjaminnya keberangkatan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti temukan di lapangan mengenai motivasi calon jemaah umrah dalam memilih Travel Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan empat kesamaan teori motivasi berdasarkan kebutuhan yaitu motivasi berdasarkan kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial dan aktualisasi diri. Sedangkan teori yang dikemukakan Maslow terdapat lima hirarki kebutuhan, tetapi hasil dari penelitian ini hanya terdapat empat motivasi berdasarkan kebutuhan calon jemaah umrah dalam memilih Travel Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris. Motivasi berdasarkan kebutuhan yang tidak ditemukan dalam penelitian ini adalah kebutuhan ego, dimana kebutuhan ego adalah kebutuhan untuk berprestasi sehingga mendapat derajat yang lebih tinggi dari yang lainnya seperti halnya kepuasan pribadi, pengakuan dan status.
2. Sedangkan motivasi berdasarkan kebutuhan yang paling mendominasi dipilih oleh calon jemaah adalah motivasi berdasarkan kebutuhan fisiologis dan kebutuhan sosial. Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan dasar manusia dimana kebutuhan tubuh manusia untuk bertahan hidup. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan jasmani, seperti lapar, haus, kebutuhan tempat tinggal dan kebutuhan istirahat. Kebutuhan sosial adalah kebutuhan berdasarkan kepada perlunya manusia berhubungan langsung satu dengan yang lainnya. Pada penelitian ini kebutuhan fisiologis seperti kebutuhan akan pelayanan dan fasilitas yang memadai, sedangkan kebutuhan sosial yaitu adanya relasi dan media sosial.

### B. Saran

1. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris mengenai motivasi calon jemaah umrah dalam memilih travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris, peneliti memiliki beberapa saran untuk menjadi acuan kedepan, sebagai berikut :
2. Untuk travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris agar lebih memaksimalkan pemasarannya melalui media sosial karena sampai saat ini walaupun sudah ada usaha untuk memasarkan lewat media sosial sangatlah luar biasa manfaatnya seiring sangat banyak pengguna media sosial
3. Untuk pengurus dan staff travel PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris sudah sangat bagus dalam memberikan arahan, pelayanan kepada para calon jemaah

- maupun jemaah, sehingga jemaah merasa nyaman dan merasa sangat diperhatikan oleh pengurus travel.
4. Untuk program studi Manajemen Dakwah UIN Suska Riau agar dapat dijadikan bahan rujukan dalam membuat program-program praktikum dan penelitian.

© Hak Cipta Pramilik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ditjen Penyelenggaraan Haji RI, Kemenag. 2023. *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Edisi Yang Disempurnakan*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Hatta, Anggraini Frista Pratiwi. 2015. "Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jemaah." : 1–74.
- Hermansyah, and Sri Indarti. 2015. "Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan PT.Peputra Supra Jaya Pekanbaru." *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis VII*(2): 75–86.
- Kementerian.Agama.RI..2021. "Peraturan\_20\_Menteri\_20\_Agama\_20\_RI\_20\_Nomor\_206\_20\_Tahun\_202021\_54f322e816 (1).Pdf." : 32.
- Kurniasari, Rani. 2018. "Pemberian Motivasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Telekomunikasi Jakarta." *Widya Cipta II*(1): 32–39.
- L, J Moleong. 2022. *Rake Sarasin Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*. ed. M.Hum : Yuliatr Novita. Padang, Sumatera Barat: PT. GLOBAL EKSEKUTIF.TEKNOLOGI. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>.
- Laila, Lora Izzatul. 2021. "Hadits Shahih." *Academia* (2520190028): 1–7.
- Latifah, Umi, and Sri Haryani. 2016. "Pengaruh Motivasi, Pengawasan, Dan Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perusahaan Pengecoran Alumunium 'Sp' Yogyakarta." *Telaah Bisnis* 15(2): 21–30.
- Marnis & Priyono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia*. ed. Teddy Chandra. Siduarjo: ZIFATAMA PUBLISHER. [https://www.cambridge.org/core/product/identifier/CBO9781107415324A009/type/book\\_part](https://www.cambridge.org/core/product/identifier/CBO9781107415324A009/type/book_part).
- Musthofa, Muhamad. 2019. *Analisis Motivasi Calon Jemaah Dalam Melaksanakan Ibadah Umrah Pada Pt. Ahsanta*.
- Nasional, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Purwanto, Yadi. 2006. "Psikologi Kepribadian Integrasi Nafsiyah Dan „Aqliyah Perspektif Psikologi Islam." : 224–25.
- Risman. 2018. "Tour and Travel Pada Pt Qiblat Wisata Risman."

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siliya, A. 2020. "Persepsi Konsumen Haji Dan Umroh Dalam Memilih PT. Al-Karima Tour Travel Kota Palangka Raya." *Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya*: 1–99. [http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3351/1/Skripsi Apris Siliya - 1604120478.pdf](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3351/%0Ahttp://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3351/1/Skripsi%20Apris%20Siliya%20-%201604120478.pdf).

SUTRIYONO. 2015. "PENGARUH MOTIVASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN PROTOKOL PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA." *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* 53(9): 1689–99.





## PEDOMAN WAWANCARA

“Motivasi Calon Jemaah Umrah Dalam Memilih PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar”

- A. Wawancara Pimpinan dan Staff PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar
6. Kapan berdirinya RWH Cabang Air Tiris ?
  7. Apa Visi dan Misi RWH Cabang Air Tiris ?
  8. Apa saja program RWH Cabang Air Tiris ?
  9. Bagaimana Strukur RWH Cabang Air Tiris ?
  10. Apa saja bagian devisa dan apa tugas perdevisi ?
- B. Wawancara Kepada Calon Jemaah Umrah PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris Kecamatan Kampar
1. Darimana mendapatkan info PT. Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris ?
  2. Apakah pernah mencari info Travel lain ?
  3. Apa Motivasi memilih Travel Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris ?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DOKUMETASI PENELITIAN



Wawancara dengan Eva Masita selaku sekretaris Travel Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris



Wawancara dengan Kak Ayu selaku Salah Satu Staff di Travel Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Ibu Reti selaku salah satu calon jemaah umrah Travel Riau  
Wisata Hati Cabang Air Tiris



Wawancara dengan Ibu Tuti selaku salah satu calon jemaah umrah Travel Riau  
Wisata Hati Cabang Air Tiris

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Bapak Abdul Wahid selaku salah satu calon jemaah umrah  
Travel Riau Wisata Hati Cabang Air Tiris



Wawancara dengan Ibu Saprida selaku salah satu calon jemaah umrah Travel Riau  
Wisata Hati Cabang Air Tiris



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004  
Telpon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052  
web: <https://fdk.uin.suska.ac.id>, E-mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Pekanbaru, 20 Desember 2023

Nomor : B- 5422/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Exp  
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau**  
Di  
**Pekanbaru**

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : NURFITRI RAHMADHANI  
N I M : 12040424934  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan  
Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**" Analisis Motivasi Calon Jemaah Umrah Dalam Memilih PT. Riau  
Wisata Hati Cabang Air Tiris Kec. Kampar".**

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :

**"Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang, Air Tiris, Kec. Kampar, Kabupaten  
Kampar."**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Prof. Dr. Imron Rosidi., S.Pd., M.A  
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan

Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
1. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
2. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
3. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
4. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
5. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
6. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
7. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
8. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
9. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
10. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
11. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
12. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
13. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
14. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
15. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
16. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
17. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
18. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
19. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
20. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
21. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
22. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
23. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
24. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
25. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
26. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
27. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
28. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
29. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
30. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
31. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
32. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
33. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
34. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
35. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
36. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
37. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
38. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
39. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
40. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
41. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
42. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
43. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
44. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
45. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
46. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
47. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
48. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
49. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
50. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
51. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
52. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
53. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
54. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
55. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
56. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
57. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
58. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
59. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
60. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
61. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
62. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
63. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
64. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
65. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
66. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
67. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
68. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
69. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
70. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
71. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
72. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
73. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
74. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
75. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
76. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
77. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
78. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
79. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
80. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
81. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
82. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
83. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
84. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
85. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
86. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
87. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
88. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
89. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
90. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
91. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
92. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
93. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
94. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
95. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
96. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
97. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
98. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
99. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang  
100. Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang