

**PELAYANAN MANASIK BAGI JAMAAH UMRAH OLEH  
MUTHAWWIF DI PT. AN-NAJWA ISLAMIC TOUR AND  
TRAVEL KOTA PEKANBARU**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Oleh :

**M. YULIAN SAPUTRA**  
NIM. 12040415029

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2024 M/1445 H**

- 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.



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Pelayanan Manasik Bagi Jamaah Umrah Oleh Muthawwif Di Pt An-Najwa Islamic Tour And Travel Kota Pekanbaru** yang ditulis oleh:

Nama : M. Yulian Saputra  
NIM : 12040415029  
Prodi : Manajemen Dakwah

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

Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Mei 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.

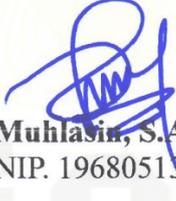
Pekanbaru, 3 Juni 2024

Tim Penguji

Sekretaris/Penguji 2

Ketua/Penguji 1

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

  
**Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I**  
NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji 3

Penguji 4

  
**Perdamaian, M.Ag**  
NIP. 19621124 199603 1 001

  
**Zulkarnaini, M.Ag**  
NIP. 19710212 200312 1 002

Mengetahui  
Dekan,



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

**PELAYANAN MANASIK BAGI JAMAAH UMRAH OLEH MUTHAWWIF DI  
PT. AN-NAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL KOTA PEKANBARU**

Disusun oleh :

**M. Yulian Saputra**  
NIM. 12040415029

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal:  
7 Mei 2024

Pekanbaru, 13 Mei 2024  
Pembimbing,



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

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

**Nama** : M. Yulian Saputra

**NIM** : 12040414242

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Pelayanan Manasik Bagi Jamaah Umrah oleh Muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru**. Adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

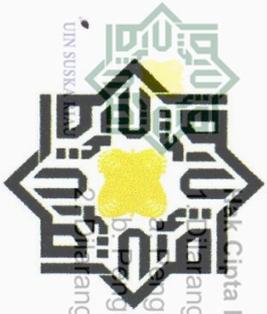
Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini

Pekanbaru, 13 Mei 2024  
Yang membuat pernyataan,



**M. Yulian Saputra**  
NIM. 12040415029

- 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.



UIN SUSKA RIAU

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 : M. Yulian Saputra  
NIM : 12040415029  
Judul : Pelayanan Manasik Bagi Jamaah Umrah Oleh Muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 9 Oktober 2023

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

Pekanbaru, 9 November 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Perdamaian, M.Ag  
NIP. 19621124 199603 1 001

Penguji II,

Nur Alhidayatillah, M.Kom.I  
NIK. 130 417 027



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

Pekanbaru, 13 Mei 2024

Lampiran : 1 Berkas  
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di  
Tempat

*Assalam 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh*

Dengan hormat, setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna untuk kesempurnaan skripsi ini, maka mahasiswa di bawah ini:

Nama : **M. Yulian Saputra**  
NIM : 12040415029  
Prodi : Manajemen Dakwah

dapat diajukan menempuh ujian skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **Pelayanan Manasik Bagi Jamaah Umrah oleh Muthawif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.** Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalam*

Pekanbaru, 13 Mei 2024  
Pembimbing,

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

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

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

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

Hak cipta Diindungi Undang-undang  
Dilarang memperjualbelikan atau menyewakan hak cipta ini kepada pihak lain tanpa izin UIN Suska Riau.  
Pengutipan tidak merugikan kepentingan kependidikan.  
Dilarang memperjualbelikan atau menyewakan hak cipta ini kepada pihak lain tanpa izin UIN Suska Riau.

© 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.

## ABSTRACT

**Name : M. Yulian Saputra**  
**Departement : Da'wah Management**  
**Title : Manasik Services for Umrah Pilgrims by Muthawwif at PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Pekanbaru City**

This research is motivated by the existence of several Umrah pilgrims who are not satisfied with the manasik services provided by muthawwif, such as manasik material that is less clear and focuses on theory alone, monotonous delivery methods, lack of interactive muthawwif with pilgrims, lack of knowledge of muthawwif about the implementation of Umrah worship, lack of field practice provided so that pilgrims feel hesitant when performing worship. For this reason, it is necessary to improve the quality of muthawwif services in terms of improving good management so that manasik services by muthawwif to pilgrims can be optimal. This study aims to determine how the service of manasik for Umrah pilgrims by muthawwif at PT An-Najwa. This research uses a qualitative approach with descriptive methods, data collection is done through observation, interviews, and documentation. The results of this study manifest that manasik services for Umrah pilgrims by muthawwif at PT An-Najwa are realized in a way: Providing material about Umrah, explanation of the pillars, requirements of Umrah worship. Training umrah manasik practices, providing practical training on how to carry out manasiks in umrah worship (ihram, tawaf, sa'i and tahallul). Guiding during the Umrah pilgrimage, leading and giving directions to the pilgrims in performing the Umrah pilgrimage. Providing advice and motivation, helping pilgrims to live worship solemnly, maintain harmonious relationships, and achieve a mabrur Umrah worship.

**Keywords:** *Service, Manasik, Umrah, Muthawwif*



## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah rabbil 'alamiin*, Puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “**Pelayanan Manasik Bagi Jamaah Umrah Oleh Muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru**” ini dapat tersusun hingga selesai. Shalawat beserta salam tidak lupa kita haturkan buat junjungan alam uswatun hasanah buat kita yakni Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi serta memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) pada Pogram Studi S1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak bisa terselesaikan dengan baik manakala tidak mendapatkan dorongan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat di dalam proses ini. Karena itu sudah selayaknya penulis secara khusus mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai dan kasihi, ayahanda Suropto dan ibunda Khoirunnisa, Kakanda Sufrizal dan Satria Purnama serta adik M. Ikhsan Hanafi yang senantiasa memotivasi dan mendoakan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Prof. Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Prof. Dr. Masduki, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri 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.

8. Bapak Dr. Toni Hartono, S.Ag., M.Si selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Khairuddin, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan selaku Pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan dukungan, pengarahan dan nasihat kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
11. Bapak Muhlasin, S.Ag., M.Pd.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Segenap Bapak dan Ibu dosen program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan dan membantu memberikan panduan penulisan skripsi ini.
13. Seluruh Staf TU (Tata Usaha) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu dan memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam urusan administrasi dan birokrasi
14. Seluruh karyawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu peneliti dalam mencari referensi untuk menyusun skripsi ini.
15. Pimpinan dan Karyawan PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru yang telah menerima dan memberikan kemudahan bagi penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan oleh penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan, rekan-rekan mahasiswa/i Manajemen Dakwah Angkatan 2020 yang selama 4 tahun telah menemani bersama, ini merupakan kenangan yang tak terlupakan.
17. Terimakasih untuk teman-teman Kos-kosan Biru Mawardi yang telah menemani hari-hari, memberi support dan berbagi cerita selama masa perkuliahan.
18. Terimakasih untuk sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan dukungan dan selalu menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

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.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Aamin Ya Rabbal Alamin.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 29 Februari 2024

**M. Yulian Saputra**  
**NIM. 12040415029**

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 ISI

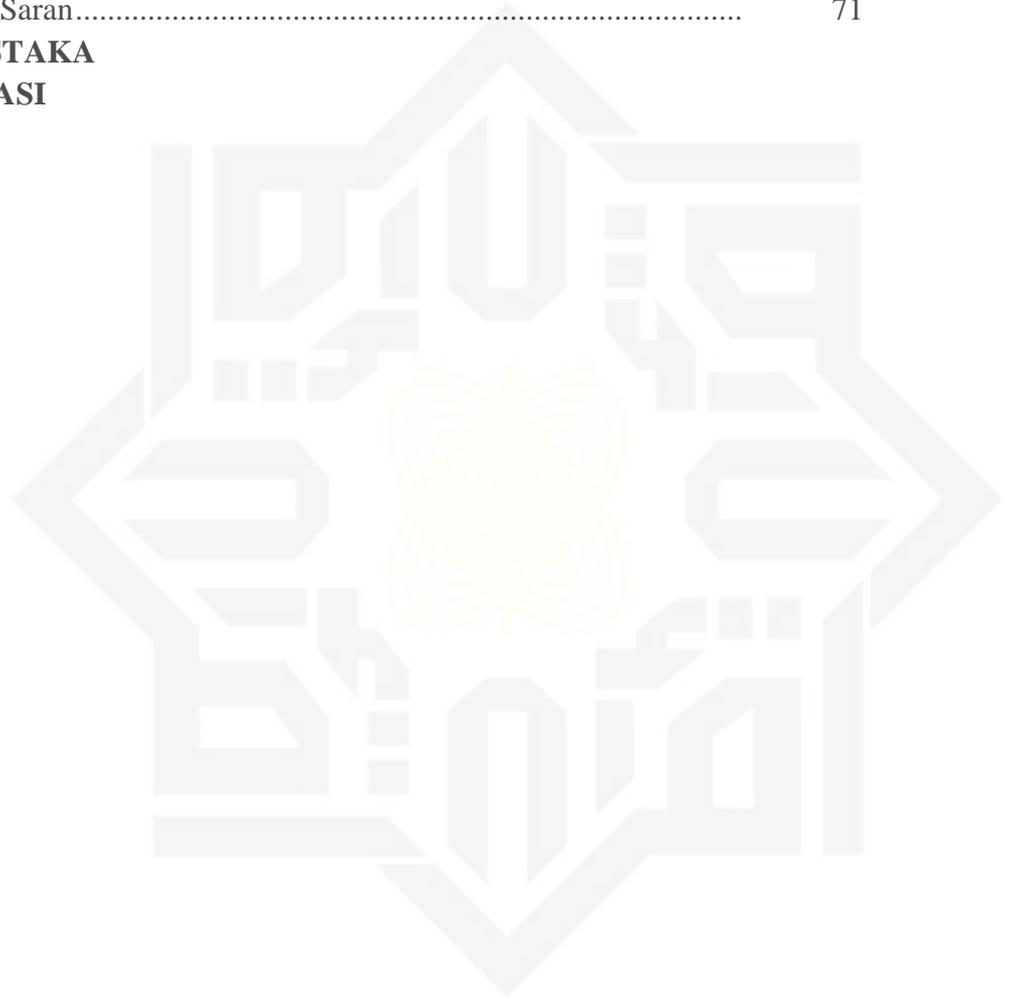
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Penegasan Istilah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori .....	9
C. Kerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Desain Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Sumber Data Penelitian.....	25
D. Informan Penelitian .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Validitas Data.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>31</b>
A. Sejarah PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.....	31
B. Visi, Misi dan Motto PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.....	32
C. Struktur Organisasi PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru .....	33
D. Fasilitas Yang Diberikan PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.....	35
E. Keunggulan Umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.....	36
F. Data Pembimbing Manasik Umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru .....	36
G. Data Jamaah Umrah Sejak 2 Tahun Terakhir (2022-2023) pada PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.....	36

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.

H. Kategori Paket Ibadah Umrah pada PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru .....	37
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Hasil Penelitian .....	38
B. Pembahasan.....	62
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DOKUMENTASI**  
**LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	7
Tabel 4.1 Data Pembimbing.....	36
Tabel 4.2 Data Jamaah .....	36



- 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 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. An-Najwa Riau.....	33
Gambar 5.1 Memberikan Materi Tentang Umrah.....	39
Gambar 5.2 Melatih Praktik Manasik Umrah .....	46
Gambar 5.3 Membimbing Jamaah Melaksanakan Ibadah Umrah .....	53
Gambar 5.4 Memberikan Motivasi dan Nasihat .....	59



- 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 I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Umrah merupakan salah satu bentuk ibadah dilapisan umat Islam. Di tengah riuh dan kompleksitas kehidupan modern, banyak jamaah yang memilih menggunakan jasa perjalanan umrah untuk membantu mereka menunaikan ibadah umrah. Hal ini menyebabkan banyak munculnya perusahaan penyelenggara umrah di seluruh penjuru. Perusahaan-perusahaan jasa ini bersaing untuk menarik simpati dan perhatian masyarakat, semua berlomba-lomba mempromosikan dan menawarkan pelayanan yang lebih baik dengan berbagai kelebihan, fasilitas dan eminensi yang berbeda-beda untuk menarik perhatian masyarakat.

Perkembangan dan pertumbuhan industri di Kota Pekanbaru cukup pesat karena didukung oleh faktor demografi, dimana mayoritas penduduk Kota Pekanbaru menganut agama Islam dan adat istiadat melayu. Kota Pekanbaru mempunyai luas wilayah 8.016 KM<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk per pertengahan tahun 2023 sebanyak 116.142 jiwa dan sebagian besar bekerja pada sektor perdagangan dan jasa. Hal ini terlihat dari banyaknya permintaan dari kota muslim Pekanbaru untuk menunaikan umrah, yang memunculkan banyak perusahaan jasa penyedia layanan umrah di kota Pekanbaru (M. Arif & Hamzah, 2022).

Adapun nama-nama perusahaan jasa penyelenggara umrah tersebut adalah sebagai berikut :

1. PT. Riau Wisata Hati (RWH)
2. PT. Silver Silk Tour
3. PT An-Najwa Islamic Tour and Travel
4. PT. Niat Suci Ke Baitullah (NSK)
5. PT. Labbaika Tour
6. PT. Cahaya Hati Wisata Religi
7. PT. Bimalyndo Hajar Aswad
8. PT. Muhibbah Tour
9. PT. Samira Travel
10. PT. Mudaris Travel
11. PT. Auliya Travel
12. PT. Shirotol Jannah
13. PT. Musafir Tour
14. PT. Mekahiyah Wisata
15. PT. Krakatau Citra Indonesia



Perusahaan-perusahaan di atas mendapat izin operasional resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau juga mempunyai kantor pusat di kota Pekanbaru. Penyelenggara umrah harus memenuhi ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan umrah untuk masyarakat khususnya oleh jamaah umrah yang terdaftar untuk umrah, memberikan materi dan praktik tentang ibadah umrah, membimbing jamaah melaksanakan ibadah umrah, menyediakan akomodasi, makanan, transportasi, jasa dan layanan keamanan.

Agar terselenggaranya ibadah umrah yang efektif, penyelenggara umrah dapat memberikan pelayanan, nasehat, perlindungan, dari pra keberangkatan, kedatangan di Arab Saudi dan pasca kepulangan, dan dalam mencapai tujuan supaya tercapai, diperlukan manajemen yang baik dan pelayanan yang baik. Sehingga apa yang diharapkan jamaah saat menunaikan ibadah umrah dapat terwujud dengan baik dan memuaskan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung, kegiatan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat memperoleh kepuasan (Mukarom, 2015). Pelayanan umrah meliputi pemberian materi dan praktik manasik umrah, transportasi, akomodasi, makanan, perlindungan, imigrasi dan lain-lain. Memberikan pelayanan yang baik atau pelayanan kepada jamaah akan mendatangkan kepuasan yang pada akhirnya akan melahirkan loyalitas jamaah kepada pimpinan yang dalam hal ini adalah pihak travel. Apabila pelayanan memenuhi harapan, maka pelayanan atau penerimaan dipersepsikan baik, memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan atau penerimaan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Wuryan, 2021).

Dengan memberikan pelayanan yang optimal, efektif dan efisien, perusahaan travel umrah berusaha memberikan pengalaman yang memuaskan kepada jamaah umrah sejak awal hingga kembali ke tanah air. Dengan demikian, jamaah umrah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan lancar dan sesuai dengan ajaran agama. Namun, dengan banyaknya perusahaan travel umrah yang terlibat dalam pelaksanaan ibadah umrah, persaingan antara mereka meningkatkan kesulitan jamaah dalam memilih perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik disemua aspek, sehingga pelaksanaan ibadah umrah dapat menghasilkan hasil yang memuaskan.

Salah satu bagian penting dalam ibadah umrah adalah manasik, yaitu pelatihan dan pemberian materi dan praktik tentang cara menunaikan umrah yang benar sesuai tuntunan. Manasik dilakukan sebelum ibadah umrah. Tujuan diadakannya manasik umrah adalah menguatkan pemahaman calon jamaah terkait persiapan ibadah umrah baik itu fisik, mental, materi (syarat, rukun, tata cara, do'a dan bacaan), larangan serta anjuran selama menjalankan

#### 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.



ibadah umrah agar tercapainya ibadah umrah yang makbul dan mabrur, oleh karena itu perlu adanya bimbingan dalam pelaksanaan manasik. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan bekal, keterampilan mengenai pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan panduan manasik umrah.

Setiap travel umrah wajib memberikan pelayanan kepada jamaah guna meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah manasik. Muthawwif merupakan pembimbing ibadah umrah memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Kualitas pelayanan ibadah yang diberikan oleh Muthawwif penting untuk menjamin jamaah dapat menunaikan umrah secara efektif dan khusyuk.

Banyaknya permasalahan di beberapa travel terkait dengan pelayanan manasik yang diberikan oleh muthawwif seperti materi manasik yang kurang lengkap yang hanya berfokus pada tata cara ibadah umrah secara teoritis dan kurang membahas tentang situasi dan kondisi di lapangan yang mungkin dihadapi oleh jamaah nantinya, metode penyampaian materi yang kurang dan terkesan monoton serta kurang interaktif sehingga jamaah kurang antusias dan mudah bosan, muthawwif tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang tata cara pelaksanaan ibadah umrah, komunikasi muthawwif yang kurang efektif baik karena perbedaan bahasa, budaya dan usia, kemudian kurangnya praktik lapangan sehingga jamaah masih merasa ragu dan kurang percaya diri ketika melaksanakan ibadah di Tanah Suci dan waktu yang disediakan untuk manasik terbilang singkat sehingga muthawwif tidak dapat memberikan penjelasan yang mendalam tentang semua materi yang mengakibatkan dampak negatif pada jamaah seperti jamaah tidak memahami tata cara ibadah umrah dengan benar, jamaah merasa ragu dan tidak percaya diri sehingga mengganggu kekhusyukan ibadah mereka dan adanya ketidakpuasan jamaah terhadap pelayanan travel.

Permasalahan terkait pelayanan manasik oleh Muthawwif tersebut dapat berdampak buruk bagi jamaah umrah. Jamaah yang tidak memahami tata cara ibadah dengan benar dapat melakukan kesalahan saat melaksanakan ibadah umrah. Hal itu tentu saja sangat disayangkan mengingat umrah adalah ibadah mulia yang membutuhkan persiapan dan pemahaman yang matang. Selain itu, keraguan dan kurangnya kepercayaan diri jamaah dapat mengganggu kekhusyukan ibadah mereka. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan manasik yang diberikan oleh muthawwif. Dengan memberikan pemahaman yang utuh dan komprehensif kepada jamaah, diharapkan jamaah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan khusyuk dan mendapatkan keberkahan yang sempurna.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Manasik Bagi Jamaah Umrah

#### 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. 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.

Oleh Muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru. Dalam hal ini penulis tertarik menyelidiki bagaimana pelayanan muthawwif dalam manasik umrah, serta tingkat keseriusan beliau dalam membimbing calon jamaah, mulai dari jamaah muda hingga tua.

## B. Penegasan Istilah

### 1. Pelayanan

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan pelayanan. Peran tersebut akan semakin menentukan ketika dalam kegiatan pelayanan terjadi persaingan untuk menguasai pasar berlangganan. Ada dua istilah yang diketahui merujuk pada layanan: melayani dan pelayanan (Nurhadi, 2020).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti membantu kebutuhan seseorang, sedangkan melayani berarti berusaha memenuhi kebutuhan orang lain. Oleh karena itu, pelayanan sangat penting untuk menarik pelanggan agar menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan. Menurut definisi lain, pelayanan adalah setiap manfaat kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Aktivitas-aktivitas ini pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan apa pun dan produksinya mungkin terkait atau tidak dengan produk fisik (Nurhadi, 2020).

### 2. Manasik

Manasik adalah pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan rukunnya. Kegiatan manasik mengajarkan calon jamaah umrah bagaimana menunaikan ibadah umrah, seperti rukun, syarat, kewajiban, sunnah dan hal-hal yang tidak boleh dilakukan. Mereka juga belajar cara melakukan tawaf, sa'i, wukuf, melontar jumrah dan tata cara lainnya (Suhemi, 2022).

### 3. Muthawwif

Muthawwif adalah orang yang mengajarkan jamaah amalan ibadah haji dan umrah. Sederhananya, muthawwif adalah orang yang mengawasi sekelompok jamaah dan membimbing mereka dalam beribadah.

## C. Rumusan Masalah

Dari pengamatan yang dilakukan penulis dan telah diuraikan dilatar belakang yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru ?



## 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.

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu pernyataan yang menunjukkan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu juga untuk menunjukkan data dan informasi yang akan diperoleh melalui penelitian. Tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour & Travel Kota Pekanbaru.

### 2. Kegunaan Penelitian

#### a. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis adalah manfaat penelitian bagi ilmu pengetahuan. Sehingga pemanfaatan akademis ini dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dari sudut pandang teoritis. Teori yang digunakan tentu saja berdasarkan dari penulis sebelumnya. Dalam hal ini penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat yang besar secara akademis, yakni:

- 1) Untuk kepentingan akademis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan.
- 2) Sebagai sumbangsih dari segi akademik terhadap pengembangan ilmu manajemen ibadah haji dan umrah secara umum.
- 3) Menjadi bahan informasi ilmiah bagi peneliti yang mempelajari lebih jauh tentang pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour & Travel Kota Pekanbaru.
- 4) Sebagai bahan bacaan bagi program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

#### b. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis menjelaskan keuntungan yang berguna untuk menyelesaikan masalah ini dengan cara yang praktis. Tujuan kegunaan praktis ini juga dapat ditujukan pada beberapa studi. Seperti manfaat bagi mahasiswa yang mengerjakan topik skripsi serupa, akademisi yang mengerjakan topik yang sama dan lain-lain. Penulis juga berharap semoga penelitian ini bermanfaat dan memberikan manfaat praktis yang besar yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan analitis dan menemukan solusi untuk permasalahan yang ada.
- 2) Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti dan pembaca dalam penerapan ilmu pelayanan baik dalam teori dan praktek dalam berbagai ilmu.



- 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.

- 3) Dapat memberikan ilmu kepada penulis dan pembaca guna salah satu syarat penulis untuk memperoleh gelar sarjana ilmu sosial dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 4) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa yang melanjutkan pada jenjang yang lebih tinggi atau di dunia kerja.

## E. Sistematika Penulisan

Untuk mencapai pembahasan yang sistematis maka penulis harus menatanya sedemikian rupa sehingga menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang penelitian, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis mengemukakan kajian terdahulu, kajian teori dan kerangka berpikir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, informan penelitian dan teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini berisikan gambaran umum lokasi penelitian.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang akan diuraikan secara kronologi dan sistematis sesuai masalah dan tujuan penelitian.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DOKUMENTASI**

### **LAMPIRAN**

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

Kajian terdahulu adalah penelitian sebelumnya yang relevan dengan yang akan diteliti oleh penulis saat ini karena penting memuat penelitian yang relevan agar permasalahan tidak terulang kembali. Adapun penelitian terdahulu yang menurut penulis relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini adalah:

**Tabel 2.1**  
**Kajian Terdahulu**

NO	PENELITIAN TERDAHULU	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Rodiatul Adawiyah Harahap, 2019, <i>“Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah pada Travel AN Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru”</i> Skripsi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan travel umrah dalam melayani jamaahnya.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Rodiatul Adawiyah Harahap membahas tentang perencanaan peningkatan pelayanan jamaah haji dan umrah sedangkan dalam karya ilmiah ini membahas tentang pelayanan manasik oleh muthawwif kepada jamaah umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour & Travel Kota Pekanbaru.
2	Putri Yanti, 2020. <i>“Persepsi Jamaah Terhadap Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Pekanbaru”</i> Skripsi Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan travel umrah dalam melayani jamaahnya.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Putri Yanti membahas tentang persepsi jamaah umrah tentang pelayanan Travel Bimalyndo Hajar Aswad sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang pelayanan oleh muthawwif dalam

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.

	Riau.		manasik di PT. An-Najwa Islamic Tour & Travel Kota Pekanbaru.
3	Sintya Yusvika Putri, 2021. <i>“Peran Muthawwif Dalam Memberikan Bimbingan Manasik Umroh di PT. BIB Tour and Travel Pekanbaru</i> ), Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang muthawwif dalam memberikan bimbingan manasik kepada jamaahnya.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Sintya Yusvika Putri membahas tentang peran muthawwif dalam memberikan bimbingan manasik kepada jamaah haji dan umrah di PT. BIB Tour and Travel Pekanbaru, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang pelayanan manasik bagi jamaah haji umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour & Travel Kota Pekanbaru.
4	Dicky Kurniawan, 2022. <i>“Manajemen Biro Perjalanan Haji dan Umrah PT. Niat Suci Ke-Baitullah Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Para Jamaah)”</i> Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang suatu biro perjalanan haji dan umrah dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah umrah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Dicky Kurniawan membahas tentang manajemen travel dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang pelayanan oleh muthawwif dalam manasik kepada jamaah umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour & Travel Kota Pekanbaru.
5	Hakim Pariasang, 2022. <i>“Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam</i>	Persamaan pada penelitian ini adalah	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Hakim

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><i>Praktik Bimbingan Manasik Haji di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru</i>” Skripsi Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.</p>	<p>sama-sama membahas tentang pelayanan karyawan atau muthawwif travel umrah dalam melayani jamaahnya.</p>	<p>Pariasang membahas tentang pelayanan karyawan dalam bimbingan manasik di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour &amp; Travel Kota Pekanbaru.</p>
---	--	--

## B. Landasan Teori

Untuk mengetahui pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru, maka terlebih awal penulis uraikan teori-teori yang berkaitan dengan hal tersebut yang menjadi dasar analisisnya.

### 1. Pelayanan Manasik Umrah

#### a. Pengertian Pelayanan

Dalam bahasa Inggris, “*service*” adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu layanan. Moenir menggambarkan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan cara tertentu, tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk menanggapi permintaan pengguna (Ilmi Usrotin Choiriyah & Mursyidah, 2020).

Pelayanan adalah suatu bentuk penyediaan yang disediakan oleh produsen, baik untuk layanan produksi dan untuk layanan yang disediakan untuk menarik konsumen. Oleh sebab itu, layanan ini mempengaruhi minat konsumen terhadap produk atau jasa dari perusahaan penyedia produk atau layanan tersebut. Dari pengertian ini, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan untuk membantu mempersiapkan dan membentuk atau pelayanan dari suatu bagian ke suatu bagian lainnya (Wildayati, 2019).

Pada hakikatnya pelayanan adalah suatu rangkaian yang memungkinkan pelayanan terjadi secara rutin dan melingkupi kehidupan suatu organisasi dalam masyarakat. Proses tersebut seharusnya dilakukan dalam arah lain, saling memenuhi kebutuhan



#### 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.

antara penerima dan penyedia layanan. Moenir mengatakan, pelayanan berarti proses pemenuhan kebutuhan secara eksklusif melalui kegiatan orang lain. Dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah pelayanan yang bertujuan untuk membantu mempersiapkan atau mengambil apa yang dibutuhkan orang lain (Ilmi Usrotin Choiriyah & Mursyidah, 2020).

Ada dua istilah yang berhubungan dengan pelayanan, yaitu pelayanan dan melayani. Melayani berarti membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan seseorang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan yaitu sesuatu yang bertujuan memenuhi kebutuhan orang lain (Ilmi Usrotin Choiriyah & Mursyidah, 2020).

Pendapat para ahli berbeda-beda mengenai pelayanan ini. Menurut Winarsih, pelayanan adalah suatu hal yang tidak terlihat atau serangkaian hal yang terjadi akibat antara pelanggan dengan karyawan atau hal lain oleh penyedia jasa untuk tujuan permasalahan pelanggan atau konsumen. Namun Kotler mengartikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau hasil yang dapat diberikan oleh suatu lembaga kepada pihak lain pada umumnya tidak terlihat dan tidak dapat mengambil alih. Menurut Mulyono, pelayanan merupakan pekerjaan tambahan terhadap tugas pokok yang diberikan kepada pelanggan dan diperhatikan dengan hormat dan penghargaan (Fernandes & Marlius, 2018).

Pelayanan sangat penting untuk perkembangan perusahaan, karena pengembangan sumber daya manusia terkait dengannya. Ada banyak metode dan pendekatan yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan sumber daya manusianya agar dapat berkinerja baik dan memperlakukan pelanggannya dengan baik. Pelayanan sering kali digunakan sebagai ukuran kinerja pelanggan. Pelayanan yang baik harus merespon review, saran dan ulasan pelanggan. Bukan untuk menghancurkan perusahaan, tapi untuk memperbaiki kinerjanya (Fernandes & Marlius, 2018).

Konsep pelayanan prima awalnya lahir dari kreativitas dunia usaha kemudian dikembangkan oleh organisasi nirlaba dan pemerintah, sehingga saat ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya untuk dunia bisnis, tetapi untuk semua orang. Pelayanan prima dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang kehidupan, khususnya dalam menjalin hubungan dengan rumah tangga, tetangga, masyarakat dan sebagainya.

Pelayanan selalu menanggapi kepentingan dan kebutuhan konsumen, dan layanan ini harus menanggapi semua kepentingan dan permintaan tersebut. Pelayanan juga harus diberikan secara perhatian

## 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.

dan bertanggung jawab untuk mengurangi ketidakpuasan konsumen. Tentu ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam memimpin ibadah umrah, seperti pemimpin ibadah/muthawwif yang mengetahui bidang ibadah haji dan umrah serta sarana prasarana yang digunakan untuk melaksanakan ibadah umrah (Rita & Rahayu, 2022).

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memuaskan jamaahnya sesuai standar yang telah ditentukan. Kapasitas ini ditunjukkan oleh sumber daya manusia, dan infrastruktur. Banyak perusahaan yang selalu ingin menjadi yang terbaik di mata jamaahnya. Karena jamaah menjadi loyal terhadap produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, pihak perusahaan berharap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah lainnya dapat diteruskan. Ini sendiri merupakan iklan dari mulut ke mulut bagi perusahaan. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan citra di mata jamaah (Nurasyah dkk., 2022).

Secara lebih spesifik, pelayanan dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu sebagai berikut: (Nurhadi, 2020).

## 1) Pelayanan lisan

Pelayanan lisan diberikan oleh agen yang bekerja di bidang kehumasan, pelayanan informasi dan bidang lainnya, yang tugasnya memberikan informasi kepada pihak-pihak yang memerlukannya.

## 2) Pelayanan tulisan

Pelayanan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling terlihat dalam menjalankan fungsinya, tidak hanya secara numerik, juga sesuai dengan perannya.

## 3) Pelayanan dalam bentuk aktivitas

Biasanya 70-80% layanan operasional disediakan oleh petugas tingkat menengah dan bawah sehingga pengetahuan dan keterampilan mereka sangat menentukan hasil dari operasi personal.

Keberhasilan pengembangan dan implementasi pelayanan prima tidak lepas dari pemilihan pendekatan konseptual. Ada yang mengembangkan model pelayanan prima berdasarkan konsep A3: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian) dan *Action* (*Tindakan*) namun ada juga yang menggunakan konsep lain.

Adapun dalam mengembangkan pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyetarakan faktor-faktor, *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap)



## 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.

*Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) (Mubarok & Suparman, 2019).

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan tertentu dan keterampilan yang diperlukan untuk program pelayanan prima. Kemampuan tersebut meliputi kemampuan dalam bidang pencarian, komunikasi efektif, promosi motivasi penggunaan humas sebagai alat untuk membangun di dalam dan di luar perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah cara bertindak atau berperilaku terhadap pelanggan.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik fisik maupun non fisik, yang dapat menunjukkan rasa percaya diri dan kepercayaan terhadap pihak lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian total terhadap pelanggan, yaitu memperhatikan kebutuhan dan keinginannya serta memahami dan memberikan saran.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) memberikan layanan kepada pelanggan, berbagai hal harus dilakukan.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) merupakan sikap kepedulian terhadap pelanggan yang bertujuan untuk mencegah atau meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

## b. Karakteristik Pelayanan yang Baik

Setiap perusahaan ingin memberikan yang terbaik kepada pelanggannya, dan pelanggan pada hakikatnya ingin memperoleh pelayanan yang terbaik. Untuk memenuhi keinginan pelanggan, perusahaan harus mempunyai ciri-ciri pelayanan yang baik. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut: (Nurhadi, 2020).

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Pelanggan ingin dilayani dengan baik, oleh karena itu salah satu hal yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan adalah sarana dan prasarana.
- 2) Adanya karyawan yang baik. Kenyamanan pelanggan tergantung pada pelayanan yang diterimanya. Petugas harus ramah, sopan,



## 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.

dan menarik. Mereka harus responsif, pandai berbicara, dan cerdas.

- 3) Bertanggungjawab terhadap pelanggan dari awal sampai akhir. Setiap karyawan harus mampu melayani pelanggan dari awal hingga selesai.
  - 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Petugas yang melayani pelanggan diharapkan mengikuti prosedur, sehingga pelayanan dapat diberikan sesuai keinginan pelanggan.
  - 5) Mampu berkomunikasi. Petugas harus bisa berbicara kepada semua orang dan memahami keinginan mereka. Artinya petugas hendaknya menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami.
  - 6) Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, petugas harus mampu mengetahui dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
- c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki seorang wirausaha, baik yang baru memulai usahanya maupun yang sudah lama berkecimpung dalam dunia usaha. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya suatu pelayanan dapat dikatakan baik jika memenuhi sebagian besar harapan konsumen (Prodi Manajemen, STIE Harapan Medan, Indonesia & Handoko, 2017).

Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan adalah bentuk konsumen dari tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima atau dialami memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan pelanggan akan puas, sehingga menghasilkan program yang mendorong pembelian berulang dan pelanggan setia.

Menurut Goesth dan Davis (2019), kualitas layanan adalah keadaan dinamis dari produk layanan, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan/atau memenuhi harapan konsumen.

Menurut Abdullah dan Tantri (2019), kualitas pelayanan sesuai dengan karakteristik umum dan karakteristik suatu barang atau yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan atau implisit. Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen.

#### 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.

Kualitas layanan mengukur sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memberikan akurasi yang konsisten dengan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono & Chandra, kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penciptaan strategi diferensiasi, positioning dan persaingan bagi setiap organisasi pemasaran, termasuk perusahaan manufaktur dan penyedia jasa. Saat mengevaluasi kualitas layanan, mereka mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan: daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti fisik (Risnamawati dkk., 2022).

Ada sejumlah kriteria untuk kualitas pelayanan manasik yang baik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan. Artinya Muthawif bisa menyelesaikan permasalahan dengan cepat, sehingga jamaah tidak perlu menunggu lama.
- 2) Akurasi Pelayanan. Ini berarti lebih sedikit kesalahan dalam layanan atau transaksi.
- 3) Pelayanan kepada jamaah, terutama sopan santun dan keramahan pegawai yang melayani secara langsung.
- 4) Aksesibilitas pelayanan, termasuk ketersediaan staf dan fasilitas pendukung.
- 5) Kenyamanan jamaah termasuk lokasi, ruang tunggu yang nyaman.

Pelayanan yang disiapkan oleh petugas untuk melaksanakan manasik sebagai berikut:

- 1) Muthawwif/Pembimbing
- 2) Tempat manasik
- 3) Bahan-bahan yang berkaitan dengan manasik :
  - a) Proyektor
  - b) Layar proyektor
  - c) Bahan ajar manasik
  - d) Spanduk manasik
  - e) Konsumsi

#### d. Jenis Pelayanan Umrah

Pelayanan umum yang harus diberikan terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Mutmainnah dkk., 2022).

- 1) Pelayanan Administrasi



#### 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.

Pelayanan administrasi meliputi pendaftaran jamaah, persiapan paspor umrah, pembatalan umrah jika meninggal dunia, pembatalan dengan alasan apapun. Menurut keputusan Menteri PAN nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan administrasi diberikan oleh unit pelayanan dalam bentuk penelitian, keputusan - pembuatan, dokumentasi dan kegiatan administrasi yang bersama-sama menghasilkan produk akhir untuk format dokumen seperti paspor.

#### 2) Pelayanan Barang

Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan barang adalah kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan fisik, termasuk distribusi dan pelayanan kepada pelanggan secara langsung dalam suatu sistem.

#### 3) Pelayanan Jasa

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan adalah ibarat pelayanan yang diberikan oleh suatu kesatuan pelayanan berupa sarana dan prasarana dan dukungan mereka. Hal ini diperkuat dengan kutipan dari Satispi yang menyatakan bahwa jasa digambarkan sebagai kegiatan pemberian manfaat oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan.

Pelayanan umrah mencakup berbagai bentuk yang dirancang untuk membantu jamaah menunaikan ibadah umrah dengan lancar dan nyaman, beberapa bentuk layanan umrah termasuk hal-hal berikut :

- 1) Transportasi
  - a) Menyediakan angkutan udara, darat, dan laut bagi jamaah umrah dari negara asal.
  - b) Menyelenggarakan layanan transfer antar tempat selama umrah.
- 2) Akomodasi
  - a) Menyediakan akomodasi yang memenuhi standar yang sesuai untuk kelancaran dan kekhusyukan jamaah termasuk hotel atau akomodasi di Mekah dan Madinah.
  - b) Pelayanan makanan dan minuman yang memenuhi kebutuhan nutrisi jamaah.
- 3) Bimbingan dan Pendampingan



#### 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.

- a) Penyediaan pemandu atau pendamping yang dapat membantu kelancaran perjalanan dan membantu jamaah dalam menjalankan ibadah selama umrah.
  - b) Bimbingan dalam menjalankan ritual-ritual ibadah umrah sesuai dengan tata cara yang benar.
- 4) Pelayanan Kesehatan
    - a) Fasilitas kesehatan dan layanan medis selama perjalanan dan di lokasi-lokasi ibadah.
    - b) Persiapan dan informasi mengenai vaksinasi dan kesehatan yang diperlukan.
  - 5) Peirzinan dan Administrasi
    - a) Penyelenggaraan administrasi termasuk perizinan yang diperlukan untuk pelaksanaan umrah.
    - b) Pelayanan pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah untuk jamaah ke Kedutaan Besar Arab Saudi (KBSA). Dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan visa meliputi paspor yang masih berlaku.
  - 6) Edukasi dan Orientasi
    - a) Sesi edukasi sebelum keberangkatan untuk memberikan informasi mengenai tata cara ibadah, aturan dan panduan selama perjalanan.
    - b) Orientasi di lokasi-lokasi ibadah untuk membantu jamaah mengenai tempat-tempat penting.
  - 7) Komunikasi dan Layanan Darurat
    - a) Fasilitas komunikasi yang memungkinkan jamaah tetap terhubung dengan keluarga atau pihak yang berwenang.
    - b) Layanan darurat dan bantuan bagi jamaah yang mengalami masalah atau keadaan darurat.

## 2. Manasik Umrah

### a. Pengertian Manasik

Manasik dalam kamus besar bahasa Indonesia artinya hal-hal dalam ibadah haji dan umrah seperti ihram, tawaf, sa'i dan wukuf. Sedangkan menurut Peter Saalim dan Yenni Salim, ini merupakan penjelasan berupa nasehat atau petunjuk kepada calon haji dan jamaah umrah tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. menunaikan ibadah haji dengan tujuan agar jamaah haji dan umrah dapat melaksanakan seluruh kegiatan ibadah haji haji dan umrah secara mandiri dan sejahtera (Munawaroh & Ningsih, 2021).

Manasik umrah merupakan representasi ibadah umrah menurut rukunnya. Sebelum umrah, calon jamaah umrah akan dilatih

## 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.

bagaimana cara menunaikan ibadah umrah yang dijalannya, misalnya rukun umrah, syarat-syaratnya, kewajiban, sunnah dan apa yang tidak bisa dilakukan pada umrah. Selain itu, calon jamaah umrah juga akan belajar cara melakukan thawaf, sa'i, dan ritual ibadah dalam kondisi yang mirip dengan di Tanah Suci. Manasik umrah diperlukan untuk membantu setiap calon jamaah umrah memahami tujuan utama keberangkatannya dari Tanah Suci. Manasik umrah sangat bermanfaat bagi calon jamaah umrah, karena setelah menunaikan ibadah umrah, calon jamaah umrah akan dapat memahami apa yang akan dilakukan ketika menunaikan ibadah umrah berikutnya. Jamaah umrah juga akan merasakan budaya, bahasa, dan kondisi alam Arab Saudi (Suhemi, 2022).

Materi yang diberikan muthawwif penting diterapkan sesuai dengan alur dan proses ibadah haji dan umrah. Khusus untuk mensucikan badan, mempersiapkan ibadah umrah dan saat menunaikan ibadah umrah serta penjelasan tentang ibadah umrah (Amin, 2022).

## b. Tujuan dan Fungsi Manasik

Tujuan melaksanakan manasik umrah adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan jamaah haji dan umrah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah di bawah kewenangan pembimbing sesuai kaidah Islam. Selain itu, melatih calon jamaah umrah dan yang mengetahui proses ibadah haji dan umrah serta yang akan melaksanakannya, serta hak dan kewajibannya, agar mereka dapat menunaikan ibadah haji dan umrah pada hari ini sesuai dengan ajaran Islam (Rita & Rahayu, 2022).

Fungsi Manasik Umrah adalah sebagai berikut: (Rizal & Sesmiarni, t.t.)

- 1) Mengetahui rangkaian ibadah umrah
  - 2) Mengetahui doa-doa
  - 3) Mengetahui hal-hal yang harus disiapkan seperti jamaah laki-laki harus mengenakan kain ihram tanpa jahitan dan jamaah perempuan harus mengenakan pakaian yang menutupi aurat dan lain sebagainya.
  - 4) Tidak canggung saat pertama kali ke Arab Saudi, dengan manasik umrah jamaah mendapatkan informasi atau gambaran singkat mengenai kondisi di Makkah dan Madinah dan lain sebagainya.
- c. Pengertian Umrah

Secara etimologis, umrah berarti berkunjung. Sedangkan dari segi terminologi, umrah mengunjungi Baitul Haram dengan amalan

## 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.

tertentu. Umrah merupakan salah satu kegiatan ibadah dalam Islam. Mirip dengan ibadah haji, ibadah haji ini dilakukan dengan melakukan beberapa ritual ibadah di Mekkah, khususnya di Masjidil Haram. Secara teknis syariah, umrah berarti melakukan tawaf di Ka'bah dan sa'i antara Shofa dan Marwah, kemudian memakai ihram yang diambil dari miqat, dan umrah lebih dikenal atau disebut dengan haji kecil (Santoso, 2019).

Menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, menunaikan umrah adalah sunnah muakkad. Sedangkan menurut Imam Syafii dan Imam Hambali, umrah secara hukum wajib dilakukan sekali seumur hidup bagi yang memenuhi syarat (Rahman, 2023). Adapun dasar dari pelaksanaan ibadah umrah yaitu terdapat dalam firman Allah SWT :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

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

Maksud dari ayat di atas adalah sempurnakanlah kedua ibadah tersebut. Dalil ini menggunakan kata perintah, hal tersebut menunjukkan akan kewajiban melaksanakan haji dan umrah.

Umrah terbagi menjadi dua yaitu umrah wajib dan umrah sunnah, adapun keterangannya sebagai berikut:

- 1) Umrah Wajib
  - a) Umrah pertama yang dikerjakan oleh seorang muslim pertama kali ketika sampai di kota Makkah, disebut juga umratul Islam.
  - b) Umrah yang dilaksanakan karena nadzar.

## 2) Umrah Sunnah

Umrah yang dikerjakan setelah umrah wajib, baik untuk kedua kalinya maupun pada saat dan yang tidak dilakukan karena Nadzar (Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020).

## d. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah

## 1) Syarat Haji dan Umrah

Terdapat beberapa syarat dalam melaksanakan ibadah umrah diantaranya sebagai berikut :

- a) Islam, Umrah tidak wajib bagi orang kafir dan tidak diwajibkan untuk menunaikannya saat mereka masih kafir dan tidak halal melakukannya karena mereka tidak memiliki kualifikasi yang diperlukan untuk menunaikan ibadah umrah.

## 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) Baligh (dewasa), umrah bagi anak kecil tidak wajib, mereka tidak diwajibkan mematuhi hukum syariah.
  - c) Aqil (berakal sehat), melaksanakan umrah bagi orang gila adalah tidak wajib karena dia tidak mempunyai kelayakan untuk mengerjakan ibadah.
  - d) Merdeka, umrah bagi para hamba sahaya tidak wajib dikarenakan umrah adalah ibadah yang lama waktunya
  - e) Istita'ah (mampu). Mampu dalam syarat ini adalah konsep yang multidimensi. tidak hanya sebatas finansial meliputi istita'ah maliyah (kemampuan finansial), istita'ah jasmaniyah (kemampuan fisik), istita'ah badaniyah (kemampuan mental), istita'ah amniyah (kemampuan perjalanan) dan istita'ah i'tifaqiyah (pengetahuan dan pemahaman) (Ma'arif, 2020).
- 2) Rukun umrah ada lima, yaitu:
- a) Ihram, yakni niat untuk memulai menunaikan ibadah umrah.
  - b) Tawaf, yaitu mengelilingi tujuh kali dimulai dengan sudut Hajar Aswad juga berakhir di sudut Hajar Aswad Ka'bah berada di sebelah kiri orang yang melakukan Tawaf.
  - c) Sa'i, yaitu berlari-lari kecil dari bukit Safa ke bukit Marwah
  - d) Tahalul; yaitu mencukur atau menggunting rambut paling sedikit tiga helai rambut.
  - e) Tertib, melakukan semua rukun umrah secara berurutan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (As Suhaili, 2015).
- 3) Adapun wajib umrah adalah sebagai berikut :
- a) Ihram dari miqat-nya Miqat di dalam umrah ada dua macam, yaitu miqat zamani (sepanjang tahun) dan miqat makani (sama dengan miqat haji).
  - b) Menjauhi larangan umrah yang jumlah dan bentuk larangannya sama dengan larangan haji (Ahsan & Sumiyat, 2018).

### 3. Muthawwif

#### a. Pengertian Muthawwif

Dalam menunaikan ibadah haji dan umrah, peran seorang muthawwif sangatlah penting. Muthawwif merupakan pembimbing spiritual ibadah haji dan umrah yang berperan penting dalam membimbing jamaah dalam menjalani berbagai ibadah dari awal hingga akhir. Muthawwif berbeda dengan pemandu wisata atau *tour guide*, muthawwif akan fokus memberikan bimbingan agama dan menjelaskan makna dari setiap ritual haji dan umrah. Seorang muthawwif juga telah memperoleh sertifikasi sebagai muthawwif.



## 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.

Muthawwif secara bahasa berarti orang yang mengelilingi Ka'bah. Muthawwif adalah istilah arab yang berarti seseorang yang bertugas sebagai pemandu perjalanan atau dalam keseharian kita di Indonesia lebih sering disebut *guide*. Namun saat ini, istilah tersebut berubah untuk menyebut orang yang membimbing haji dan umrah secara spiritual (Jauhary, 2014).

## b. Tugas dan Peran Muthawwif

Peranan muthawwif sangat diperlukan untuk membantu jamaah pada saat melaksanakan manasik atau saat menunaikan ibadah di tanah suci. Muthawwif juga memiliki sejumlah tugas dan kewajiban, yaitu:

## 1) Pembimbing Spiritual

Salah satu peran utama muthawwif adalah sebagai pembimbing spiritual. Muthawwif membantu jamaah haji dan umrah memahami makna dari setiap ritual dan memberikan bimbingan untuk memperdalam pengalaman ibadah mereka.

## 2) Pendamping Ritual Ibadah

Muthawwif membimbing jamaah haji dan umrah melalui setiap tahapan seperti thawaf, sa'i dan wukuf di Arafah. Muthawwif memastikan jamaah menjalankan masing-masing sesuai prosedur yang benar dan memenuhi persyaratan yang ditentukan.

## 3) Pemberi Informasi

Muthawwif berperan sebagai sumber informasi mengenai tata cara menunaikan ibadah haji dan umrah pada masing-masing ritual. Muthawwif menjawab pertanyaan dari jamaah mengenai ritual, sejarah dan makna ibadah haji dan umrah.

## 4) Penjaga Keselamatan

Muthawwif juga bertanggung jawab menjaga keselamatan jamaah haji dan umrah. Mereka memberikan tips keselamatan dan mengingatkan orang-orang tentang protokol yang harus diikuti selama beribadah di Mekah dan Madinah.

Buku yang umum digunakan dalam ibadah haji dan umrah oleh Rafiq Jauhari menjelaskan peran dan tanggung jawab muthawwif antara lain :

- 1) Pemberian materi tentang haji dan umrah.
- 2) Pemberian pelatihan praktik manasik haji dan umrah.
- 3) Pemandu saat pelaksanaan haji dan umrah.
- 4) Pemberi nasihat atau motivator sekaligus membantu menyelesaikan masalah jamaah yang terjadi selama di tanah suci.



#### 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. Syarat dan Cara Menjadi Muthawwif

##### 1) Memiliki Pengetahuan Agama Islam yang Dalam

Muthawwif harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang Al-Qur'an, fiqh, serta sejarah dan tata cara setiap ibadah haji dan umrah. Kemampuan untuk memberikan nasihat agama yang tepat sangat penting.

##### 2) Pengalaman dalam Melakukan Ibadah Haji dan Umrah

Untuk menjadi pembimbing spiritual untuk ibadah haji dan umrah muthawwif haruslah memiliki pengalaman dalam menunaikan ibadah tersebut. Sekurang-kurangnya seorang muthawwif telah menunaikan minimal dua kali ibadah haji dan umrah, maka ia sudah mempunyai rencana perjalanan, tempat-tempat yang dikunjungi dan hal-hal yang menyangkut tata cara ibadah haji dan umrah.

##### 3) Kemampuan Komunikasi

Kemampuan berkomunikasi termasuk penguasaan bahasa, baik bahasa Arab, Indonesia atau Inggris merupakan komponen penting dalam profesi muthawwif. Sebab seorang muthawwif haruslah mampu menjelaskan secara gamblang serta tata cara, nilai-nilai dan makna ibadah haji dan umrah kepada jamaahnya.

##### 4) Kemampuan Manajemen

Karena muthawwif sering membimbing sejumlah jamaah dan berkomunikasi dengan berbagai pihak maka keterampilan manajemen dan organisasi diperlukan untuk menjamin kelancaran perjalanan dan ibadah.

##### 5) Integritas dan Akhlak Mulia

Muthawwif diharapkan menunjukkan akhlak yang tinggi dan mulia. Mereka harus menjadi teladan dalam tingkah laku dan bagi jamaah yang dibimbingnya.

##### 6) Pelatihan Khusus

Beberapa institusi atau organisasi mungkin mengharuskan agar calon muthawwif menjalani pelatihan khusus yang membekali mereka dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk membimbing jamaah haji dan umrah.

#### d. Jenis Pelayanan Muthawwif

Pelayanan haji dan umrah yang ditawarkan oleh biro perjalanan umrah dapat berupa pelayanan , meliputi pelayanan ibadah, pelayanan manasik, pelayanan akomodasi dan konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan (Putri & Purwandari, 2021).

#### 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) Pelayanan Ibadah
  - a) Membimbing para jamaah umrah dalam menunaikan rukun dan kewajiban umrah dengan benar dan sesuai dengan pedoman syariat islam.
  - b) Memandu jamaah umrah dalam membaca doa dan amalan lainnya selama menunaikan ibadah umrah.
  - c) Menjawab pertanyaan dari jamaah seputar ibadah umrah.
- 2) Pelayanan Manasik
  - a) Memberikan informasi kepada jamaah umrah tentang cara melaksanakan ibadah umrah sebelum pemberangkatan.
  - b) Melaksanakan simulasi ibadah umrah agar jamaah lebih paham dan siap melaksanakan ibadah umrah.
  - c) Memberikan tips dan trik agar jamaah umrah dapat menunaikan ibadahnya dengan nyaman dan khusyuk.
- 3) Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi
  - a) Membantu jamaah umrah dalam mendapatkan akomodasi dan konsumsi yang sesuai dengan kebutuhan.
  - b) Memastikan jamaah mendapatkan makanan halal dan higienis.
- 4) Pelayanan Transportasi
  - a) Membantu jamaah umrah agar mendapatkan kenyamanan dan keamanan selama menjalankan ibadah umrah.
  - b) Mengantar dan menjemput jamaah umrah dari dan ke tempat-tempat ibadah.
- 5) Pelayanan Kesehatan
  - a) Membantu jamaah umrah yang mengalami gangguan kesehatan selama menunaikan ibadah umrah dengan memberi mereka vitamin dan nutrisi yang diperlukan.
  - b) Mendampingi jamaah yang sakit ke rumah sakit atau klinik.
- 6) Pelayanan Lainnya
  - a) Membantu jamaah umrah dalam pengurusan visa dan dokumen perjalanan lainnya.
  - b) Membawa jamaah umrah dalam berbelanja oleh-oleh.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dikenal sebagai kerangka konseptual. Kerangka berpikir adalah narasi (deskripsi) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan (A. Arif dkk., 2019). Kerangka berpikir adalah uraian atau pernyataan mengenai kerangka konseptual pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau

dirumuskan. Kerangka berpikir juga diartikan sebagai penjelasan sementara mengenai gejala-gejala yang menjadi pokok permasalahan.

Muthawwif PT An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru memberikan manasik umrah kepada calon jamaahnya. Melalui cara-cara tertentu untuk lebih jelasnya kerangka berpikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan, maka akan tampak seperti dibawah ini.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



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.



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

### METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah seperangkat kegiatan, aturan, dan prosedur yang digunakan oleh peneliti dalam suatu disiplin ilmu tertentu. Oleh karena itu, metode penelitian merupakan ujung tombak penuntun dalam melakukan penelitian. Metode penelitian digunakan sebagai sarana untuk memperoleh data yang valid dalam suatu penelitian. Peneliti akan menganalisis seluruh data yang diperoleh dengan menggunakan metode penelitian yang dipilih untuk menentukan solusi permasalahan penelitian. Seiring berjalannya waktu, keberagaman budaya, informasi, pengetahuan dan teknologi pun ikut berkembang seiring dengan penelitian dan metode yang digunakan (Fiantika dkk., 2022).

Secara garis besar metode penelitian adalah langkah atau kegiatan dalam informasi sehingga memperoleh data agar bisa diolah dan dianalisis. Artinya metode penelitian adalah bagaimana peneliti membuat gambaran secara komprehensif. Penelitian ini dilakukan untuk melihat seperti apa pelayanan praktik manasik yang diberikan muthawwif kepada jamaah umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.

#### A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif secara sederhana dapat dipahami sebagai jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik dan lebih pada bagaimana peneliti memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa, interaksi atau perilaku manusia dalam situasi tertentu tergantung sudut pandang peneliti (Fiantika dkk., 2022). Penelitian kualitatif ini menghasilkan informasi, wawancara dan dokumen dengan cara mengumpulkan data dan memberikan gambaran dalam bentuk penyajian laporan penelitian. Beberapa data berasal dari wawancara, foto dan catatan lapangan dan bersifat faktual.

Jenis metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan informasi yang sistematis dan akurat tentang gejala, fakta atau peristiwa, berkaitan dengan karakteristik suatu populasi atau wilayah tertentu. Dalam penelitian deskriptif, seringkali tidak perlu menyelidiki atau menjelaskan hubungan timbal balik dan menguji hipotesis (Hardani, 2020).

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami situasi, peristiwa, peran, kelompok, atau interaksi sosial tertentu. Ini adalah proses penyelidikan di mana peneliti secara bertahap memahami fenomena sosial dengan membandingkan, mereplikasi, membuat, dan mengklasifikasikan objek penelitian (Rasyid, 2022). Penelitian ini diharapkan akan memberikan



#### 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.

gambaran umum lengkap mengenai pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana akan dilakukan penelitian tersebut. Adapun penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti di Kantor PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel beralamat di Jalan Rambutan No. 24F Kelurahan Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Riau.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan setelah proposal ini diseminarkan. Penelitian ini ditargetkan selesai berkisar selama  $\pm$  4-6 bulan. Adapun pelaksanaan penelitian dilapangan akan direncanakan pada bulan Oktober 2023 dan rencana penyelesaian pada bulan Maret 2024.

## C. Sumber Data Penelitian

Menurut Arikunto (2013) Sumber data adalah subjek dari mana data itu diambil. Dapat juga dimaknai sebagai suatu benda atau orang yang peneliti amati, baca, atau tanyakan tentang suatu informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan (*field study*) dan data kepustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan data teoritis yang dibahas, untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Data primer merupakan semua informasi, fakta dan relevan dengan penelitian yang hubungan atau relevansinya sangat jelas bahkan langsung. Disebut data primer karena data ini merupakan faktor utama yang menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. Artinya penelitian hanya dapat dianggap berhasil jika datanya tersedia. Dari data tersebut dimungkinkan untuk menjawab pertanyaan utama penelitian. Dan dari data tersebut dapat dikembangkan penelitian yang lebih mendalam dan detail. Data yang menunjukkan karakteristik seperti itu sering disebut sebagai data primer (Ibrahim, 2015). Bungin (2013) mendefinisikan data primer adalah data yang berasal dari sumber primer atau pertama di lapangan.

Adapun sumber data primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yang diperoleh langsung dari responden melalui observasi, wawancara dan dokumentasi kepada muthawwif yang terkait di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Pekanbaru. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan informasi dan data-data tentang pelayanan



- 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 milik UIN Suska Riau

oleh muthawwif dalam manasik kepada jamaah umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.

## 2. Data Sekunder

Menurut Ibrahim (2015), data sekunder merupakan segala informasi, fakta dan realitas yang juga relevan dengan penelitian, namun tidak berhubungan langsung atau media dengan data primer. Data sekunder ini sifatnya lebih dangkal, tidak mampu menggambarkan secara luas isi dan informasi, peristiwa dan realitas yang diteliti. Sebagai data pendukung (sekunder), informasi tersebut tidak bersifat menentukan (insignifikan), namun data ini dapat memperjelas gambaran realitas penelitian.

Jika tidak ada data pendukung (sekunder) yang dapat dikumpulkan, maka isi penelitian sebenarnya hanya dapat diperoleh dengan menggunakan data primer. Namun pengumpulan data sekunder akan membantu menjadikan hasil penelitian lebih lengkap dan jelas. Oleh sebab itu, data sekunder tergolong sebagai data pendukung dalam penelitian. Bungin (2013) menyebut data ini diperoleh dari sumber kedua atau sekunder.

Data sekunder dapat berupa data pelengkap dari buku, pendapat ahli, arsip, dokumen dan sumber lain yang relevan dengan temuan penelitian yang bersangkutan (Haryoko dkk., 2020). Data sekunder penelitian ini dikumpulkan dari observasi dan berbagai bentuk laporan atau buku pendukung serta dokumen tertulis yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang dikaji dan diteliti.

## D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moelong: 2006). Informan penelitian merupakan subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang diantaranya:

1. Ust. Dr (HC). H. Nazri, S.Th.I., M.Pd selaku Direktur sekaligus Muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Pekanbaru.
2. Ust. H. Sulaiman, S.Ag., M.Sy. selaku Muthawwif dan Kepala Cabang PT. An-Najwa di Kabupaten Kampar.
3. Ust. H. Herman Santoso, selaku Muthawwif dan Kepala Cabang PT. An-Najwa di Kabupaten Rokan Hulu.
4. Ust. H. Edwin Saputra, M.Pd, selaku Muthawwif
5. Alumni Jamaah An-Najwa Riau

Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan informasi dan fakta tambahan dari lapangan untuk keperluan penelitian. Teknik pengumpulan data ditentukan oleh metode penelitian yang diterapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

### 1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengajuan pertanyaan secara lisan kepada narasumber. Teknik wawancara juga dapat dipahami sebagai teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden atau informan yang menjadi subjek penelitian (Rahmadi: 2011).

Dalam metode ini, penulis menggunakan wawancara semi terstruktur, yaitu penulis melakukan wawancara langsung dengan informan dalam instruksi atau serangkaian pertanyaan dan dipersiapkan. Wawancara dilakukan sesuai rencana tetapi penelitiannya tergantung situasi. Informan bertanggung jawab menjawab pertanyaan yang diajukan pewawancara atau peneliti. Namun, orang yang memberikan informasi berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang dianggap rahasia atau privasi. Dalam penelitian menggunakan metode wawancara ini penulis menggunakan metode sebagai berikut :

#### a) Pendekatan Personal

Yakni bertatap muka langsung dengan informan yang dijadikan sebagai sumber data, yakni muthawwif atau pembimbing manasik di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.

#### b) Menggunakan Alat

Teknik wawancara ini menggunakan alat perekam untuk memperoleh informasi dari informan menggunakan ponsel.

### 2. Observasi (Pengamatan)

Cartwright mendefinisikan observasi sebagai proses memvisualisasikan, mengamati, mencatat perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu (Herdiensyah, 2010). Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan dan memahami perilaku objek atau mungkin sekadar frekuensi suatu peristiwa. Berdasarkan pengertian tersebut maka hakikat observasi adalah mengamati secara jelas perilaku dan tujuan hendak dicapai. Perilaku yang terlihat adalah perilaku yang dapat dilihat secara langsung dengan mata telanjang, didengar, dihitung, dan diukur (Murdiyanto, 2020). Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan dan memahami perilaku objek atau mungkin sekadar frekuensi suatu peristiwa.



#### 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.

Beberapa informasi yang diperoleh dari observasi menyangkut ruang (tempat), pelaku, aktivitas, objek, tindakan, kejadian atau peristiwa, waktu dan emosi. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik tentang perilaku atau peristiwa, untuk menjawab pertanyaan, membantu memahami perilaku manusia, dan untuk mengevaluasi, yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu dan memberikan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pemantauan dan pengumpulan apa yang dibutuhkan dengan menggunakan data yang tersedia. Dokumentasi yang digunakan dimaksudkan untuk melengkapi data dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Pendokumentasian dilakukan dalam penelitian ini dengan cara pengarsipan kegiatan penelitian, termasuk proses penelitiannya dan melalui foto kegiatan. Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengambil foto atau gambar dan dokumen yang relevan dengan topik penelitian sebagai bukti visual dan tertulis untuk memperkuat data penelitian. Dokumen-dokumen yang dimaksud seperti arsip-arsip dokumen kegiatan pelayanan manasik dan foto-foto program di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.

#### F. Validitas Data

Proses penelitian memerlukan instrumen yang terukur dan tepat atau disebut juga validitas. Validitas merupakan instrumen atau alat untuk mengukur kebenaran dalam proses penelitian. Alat ukur yang digunakan dalam melakukan penelitian harus memenuhi standar dan dapat menjadi pedoman dalam mengukur data yang akan diteliti. Jika suatu skala tidak valid, tidak ada gunanya bagi peneliti karena skala tersebut tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan (Mudrajad, 2013) Suatu data dianggap valid apabila datanya sama dengan data yang diperoleh oleh peneliti.

Nilai data dalam penelitian kualitatif merupakan tingkat keakuratan antara data yang muncul dalam subjek penelitian dan kekuatan yang dapat digunakan oleh peneliti untuk melaporkannya. Menurut Creswell dan Miller (2013), validitas terletak pada apakah hasil penelitian akurat dari sudut pandang peneliti, peserta atau pembaca.

Ada dua standar nilai, yaitu nilai intrinsik dan nilai ekstrinsik. Validitas internal mengacu pada apakah suatu alat ukur berhasil mencerminkan objek

yang diukur dalam suatu penelitian tertentu. Pada saat yang sama, validitas eksternal lebih pada keberhasilan suatu alat ukur ketika berada pada penelitian yang berbeda.

Triangulasi adalah proses penguatan bukti dengan tujuan memperoleh nilai-nilai baik dari individu yang berbeda, kejadian individu dan perusahaan, pada jenis data seperti pemeringkatan kerja lapangan, foto, observasi dan wawancara mendeskripsikan subjek penelitian kualitatif. Peneliti kemudian meneliti masing-masing sumber informasi atau bukti lain yang mendukung suatu tema. Hal ini menjamin penelitian/studi kualitatif akan akurat karena informasi/data berasal dari berbagai sumber informasi, individu atau proses. Dengan cara ini, peneliti didorong untuk mengembangkan laporan yang akurat dan dapat diandalkan (Haryoko dkk., 2020).

## G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda, dan dilakukan secara terus menerus hingga data jenuh. Pengamatan secara terus menerus menghasilkan variabilitas data yang tinggi. Oleh karena itu teknik analisis data yang digunakan masih belum memiliki pola yang jelas (Nasution, 2023).

Bogdan (dalam Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses pencarian dan mensintesis data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan lain-lain agar lebih mudah dipahami dan dapat diperoleh hasil dan dikomunikasikan kepada orang lain.

Menurut Sugiyono (2018), teknik analisis data kualitatif adalah teknik induktif, yaitu menganalisis berdasarkan apa yang diperoleh, kemudian mengembangkan model hubungan atau hipotesis tertentu, kemudian atas dasar tersebut. Hipotesis tersebut dipelajari secara berulang-ulang hingga diperoleh kesimpulan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.

Jika berdasarkan data yang dikumpulkan bersama dengan menggunakan teknik triangulasi, ternyata diterima, maka hipotesis tersebut menjadi teori. Di lapangan atau pada saat pengumpulan penelitian kualitatif juga memungkinkan dilakukannya analisis. Misalnya saat wawancara, peneliti menganalisis orang yang diwawancarai. Jika jawabannya kurang memuaskan, peneliti akan terus mengajukan pertanyaan sampai data dapat dipercaya.

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa metode atau teknik pengolahan data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap, yakni *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing/ verification* (menarik kesimpulan).

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. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan tentu banyak jumlahnya dan bentuknya tidak sejelas data kuantitatif. Oleh sebab itu dapat dilakukan reduksi data dengan cara merangkum, memilih unsur-unsur pokok, memusatkan perhatian pada unsur-unsur penting, mencari tema dan pola, menghilangkan yang tidak perlu.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan dan menyajikan data agar tampak lebih jelas. Penyajian data yang dibahas disini dapat dalam bentuk tabel, grafik, diagram, piktogram, dan lain-lain dan diformat dengan rapi.

3. Menarik Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan dan memverifikasinya. Kesimpulan awal yang diambil masih bersifat sementara dan akan berubah. Bukti kuat ditemukan untuk mendukung pengumpulan data lebih lanjut. Namun apabila bukti-bukti tersebut valid dan konsisten ketika peneliti kembali mengumpulkan data, maka kesimpulannya dapat diandalkan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Langkah pertama adalah melakukan eksplorasi, kemudian mengumpulkan data, kemudian mengamati dan menyusun laporan untuk mengembangkan teori yang sudah ada dari data lapangan. Sehingga diharapkan dengan strategi ini penulis dapat mendeskripsikan bagaimana pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru.

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. Sejarah Singkat PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

1. Berdirinya PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel

Perusahaan PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel merupakan salah satu biro perjalanan wisata haji dan umrah yang bergerak dibidang jasa tour and travel dengan membidangi dibidang biro perjalanan wisata yang bernuansa Islami. Perusahaan ini bergerak dibidang usaha biro perjalanan wisata, umrah, haji plus, tour luar negeri dan ticketing.

PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel berdiri sesuai dengan Akta Notaris Idhina Marbun, S.H Nomor 79 tanggal 25 Februari 2009 berkedudukan di jalan A. R Hakim No. 294 Medan-Sumatera Utara dan disahkan oleh Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: AHU-48477.AH.01.01 Tahun 2009 dengan Direktur Utamanya ialah Naziruddin Idris, Lc (alumni Syiria) dan mempunyai izin Kemenag RI No. 623 Tahun 2016.

Di Pekanbaru PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru berdiri pada bulan November 2018 dan diresmikan bulan Januari 2019 berlokasi di Jalan Rambutan No. 24F Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Riau sebagai biro perjalanan wisata yang sekaligus secara resmi sebagai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dengan tujuan dan alasan didirikannya travel ini ialah supaya masyarakat terkhusus yang ada di Riau saat melaksanakan ibadah haji maupun umrah lebih nyaman dalam beribadah dan mudah dalam menjalankan aktivitas selama di Mekah dan Madinah dengan izin Kemenag Provinsi Riau No. 44 Tahun 2019 dengan Direktur Utamanya ialah Dr (HC). H. Nazri, S.Th.I., M.Pd.

PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel memiliki prinsip bahwa dalam menjalankan bisnis menitikberatkan kepada tanggungjawab, memudahkan jamaah dalam beribadah, kepuasan jamaah, kualitas, Amanah tidak hanya kepada manusia namun kepada Allah SWT. Menyerahkan semua daya dan upaya, semoga dengan terjalannya koneksitas yang baik mendatangkan rahmat dan kesuksesan pada Perusahaan sehingga nantinya PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru menjadi pilihan tepat bagi umat Islam yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah.

2. Izin Operasional PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru
  - a. Izin Kemenag RI No. 1110 Tahun 2019
  - b. Pengesahan Kanwil Kemenag Riau No. 44 Tahun 2019

## B. Visi, Misi dan Motto PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

### 1. Visi

Menjadi Biro Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh sebagai sarana Dakwah dan Tarbiyah yang Amanah, Unggul, dan Nyaman.

Indikator Amanah :

- Memastikan ketersediaan Tiket, Hotel, dan Visa untuk jama'ah.
- Memberikan Fasilitas sesuai harga paket yang sudah ditentukan.
- Membangun kekuatan pelayanan berbasis profesionalisme dan persaudaraan.

Indikator Unggul :

- Manasik sampai pandai.
- Pembimbing yang berpengalaman.
- Memiliki Tim Lapangan di Saudi Arabia yang mendampingi Jamaah selama 24 Jam.
- Memaksimalkan Bimbingan Ibadah selama di tanah suci
- Program Tazkiyatunnafs.
- Memiliki Panduan Program Bimbingan Ibadah dan Perjalanan Ibadah yang jelas.

Indikator Nyaman :

- Memudahkan jamaah dalam beribadah.
- Memberikan layanan terbaik.
- Berangkat kembali ke Tanah Suci bersama Annajwa Riau
- Menjaga Silaturahmi Alumni Jamaah secara berkelanjutan dengan berbagai program dan kegiatan.
- Melakukan pembinaan Ibadah Ruhiah secara berkala dan berkelanjutan.

### 2. Misi

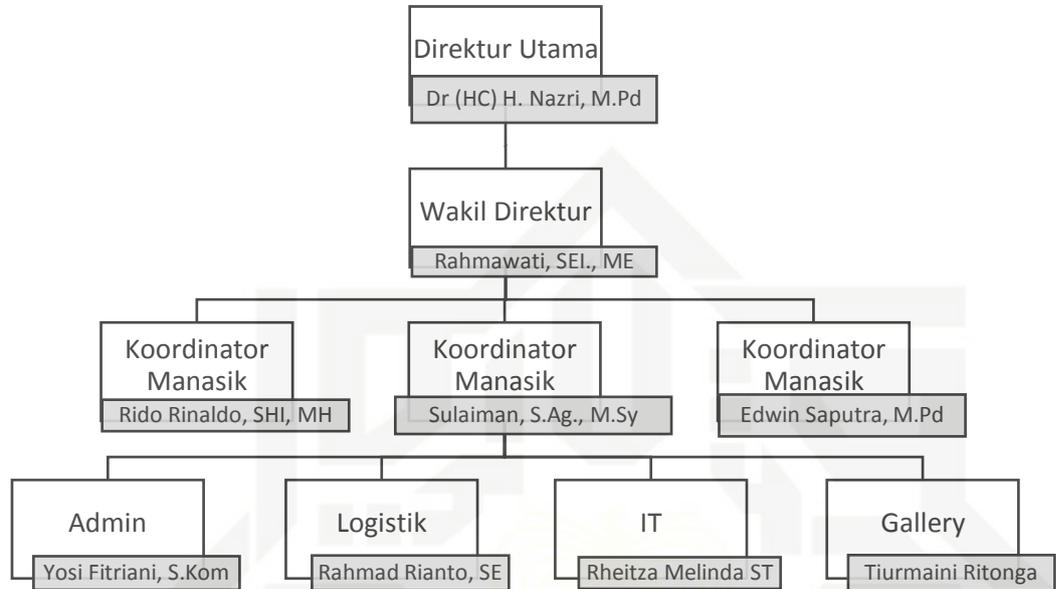
- Menyelenggarakan program terbaik untuk menguatkan Ruhiah Jamaah dalam Beribadah.
- Memberikan layanan berkualitas berbasis ukhuwah islamiyah.
- Mengedapankan manajemen mutu untuk memudahkan jamaah dalam beribadah.
- Menjalin kemitraan dan kerja sama yang baik dengan berbagai pihak.

### 3. Motto

Layanan Prima Memudahkan Jamaah dalam Beribadah

### C. Struktur Organisasi PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. An-Najwa**



#### 1. Direktur Utama

- a. Tugas :
  - 1) Menetapkan visi, misi, dan strategi travel.
  - 2) Memimpin dan mengarahkan seluruh kegiatan travel.
  - 3) Mengambil keputusan strategis dan kebijakan travel.
  - 4) Mewakili travel dalam hubungan eksternal.
  - 5) Mengawasi kinerja keuangan dan operasional travel.
- b. Wewenang :
  - 1) Memberikan instruksi dan arahan kepada seluruh karyawan.
  - 2) Menunjuk dan memberhentikan karyawan.
  - 3) Menandatangani kontrak dan perjanjian atas nama travel.
  - 4) Mengatur keuangan dan anggaran travel.
  - 5) Menetapkan kebijakan dan prosedur travel.

#### 2. Wakil Direktur

- a. Tugas :
  - 1) Membantu Direktur Utama dalam menjalankan tugasnya.
  - 2) Mengkoordinasikan kegiatan operasional travel.
  - 3) Mengawasi kinerja departemen-departemen dalam travel.
  - 4) Menggantikan Direktur Utama saat berhalangan tetap.

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.

**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. Wewenang :
  - 1) Memberikan instruksi dan arahan kepada karyawan di bawah koordinasinya.
  - 2) Mengambil keputusan operasional atas nama travel.
  - 3) Menandatangani dokumen atas nama travel.
  - 4) Mewakili travel dalam hubungan eksternal.

**3. Pembimbing Manasik/Muthawwif**

- a. Tugas :
  - 1) Memberikan pembinaan dan pembekalan manasik umrah kepada jamaah.
  - 2) Membimbing jamaah selama perjalanan ibadah umrah.
  - 3) Memberikan penjelasan dan panduan tentang tata cara ibadah umrah.
  - 4) Membantu jamaah dalam menyelesaikan berbagai keperluan selama ibadah umrah.
- b. Wewenang :
  - 1) Memberikan instruksi dan arahan kepada jamaah terkait ibadah umrah.
  - 2) Memimpin doa dan ritual ibadah umrah.
  - 3) Menyelesaikan masalah yang dihadapi jamaah selama ibadah umrah.

**4. Admin**

- a. Tugas :
  - 1) Mengelola data dan informasi travel.
  - 2) Mengurus administrasi keberangkatan jamaah umrah.
  - 3) Melakukan komunikasi dengan jamaah dan mitra travel.
  - 4) Mengurus dokumen dan visa jamaah.
- b. Wewenang :
  - 1) Mengakses dan mengelola data travel.
  - 2) Mengurus dokumen dan visa jamaah.
  - 3) Melakukan komunikasi atas nama travel.

**5. Logistik**

- a. Tugas :
  - 1) Mengatur dan mengelola logistik perjalanan umrah.

**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.

- 2) Menyediakan tiket pesawat, akomodasi, dan transportasi selama perjalanan.
- 3) Mengurus catering dan konsumsi jamaah.
- 4) Memastikan kelancaran logistik selama perjalanan umrah.

b. Wewenang :

- 1) Memesan dan mengurus tiket pesawat, akomodasi, dan transportasi.
- 2) Mengatur catering dan konsumsi jamaah.
- 3) Mengkoordinasikan dengan pihak terkait untuk kelancaran logistik.

**6. IT**

a. Tugas :

- 1) Mengelola sistem informasi dan teknologi travel.
- 2) Membangun dan memelihara website dan aplikasi travel.
- 3) Menyediakan layanan IT kepada karyawan dan jamaah.
- 4) Mengamankan data dan informasi travel.

b. Wewenang :

- 1) Mengelola dan mengakses sistem informasi travel.
- 2) Membangun dan memelihara website dan aplikasi travel.
- 3) Memberikan layanan IT kepada karyawan dan jamaah.

**7. Gallery**

a. Tugas :

- 1) Menampilkan informasi dan promo paket umrah.
- 2) Melayani konsultasi dan pendaftaran jamaah umrah.
- 3) Membantu jamaah dalam memilih paket umrah yang sesuai.
- 4) Menyediakan informasi dan layanan terkait perjalanan umrah.

b. Wewenang :

- 1) Memberikan informasi dan promo paket umrah kepada jamaah.
- 2) Melayani konsultasi dan pendaftaran jamaah umrah.
- 3) Membantu jamaah dalam memilih paket umrah yang sesuai.

**D. Fasilitas Yang Diberikan PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru**

1. Kain ihram
2. Jilbab (bagi perempuan)
3. Mukena (bagi perempuan)
4. Koper
5. Baju
6. Syal

**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.

7. Tas (ransel dan kecil)
8. ID Card
9. Gelang
10. Buku Panduan dan Do'a
11. Rencana Perjalanan (*Intenerary*)

**E. Keunggulan Umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru**

1. Full bimbingan ibadah
2. Muthawwif berpengalaman. Satu grup didampingi 3-4 ustadz pembimbing
3. Bonus program *Tazkiyatun Nafs*
4. Manasik sampai pandai
5. Selalu mengutamakan hotel dekat dari Masjid (khusus paket regular)
6. Program kajian majelis ilmu selama di Madinah dan Mekah
7. Tahsin Surat Alfatihah
8. Bonus ziarah kota Thaif, Jabal Magnet dan percetakan Al-Qur'an

**F. Data Pembimbing Manasik Umrah di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru**

**Tabel 4.1**  
**Data Muthawwif PT. An-Najwa**

NO	NAMA	JABATAN
1	Ust. Dr (HC). H. Nazri, S.Th.I, M.Pd	Direktur Utama An-Najwa Riau & Muthawwif
2	Ust. H. Herman Santoso	Muthawwif
3	Ust. H. Sulaiman, S.Ag., M.Sy	Muthawwif
4	Ust. H. Edwin Saputra, M.Pd	Muthawwif

**G. Data Jamaah Umrah Sejak 2 Tahun Terakhir (Agustus 2022- Desember 2023) pada PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru**

**Tabel 4.2**  
**Data Jumlah Jamaah PT. An-Najwa**  
**Agustus–Desember 2022**

Agustus 2022	35 jamaah
Oktober 2022	47 jamaah
November 2022	118 jamaah
Desember 2022	71 jamaah
<b>Total</b>	<b>271 jamaah</b>

**Februari-Desember 2023**

Februari 2023	44 jamaah
September 2023	29 jamaah
Oktober 2023	81 jamaah
Desember 2023	102 jamaah
<b>Total</b>	<b>256 jamaah</b>

## H. Kategori Paket Ibadah Umrah pada PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru

1. Paket Irit
2. Paket Favorit
3. Paket Istimewa
4. Paket Privasi
5. Paket Plus Turki
6. Paket Awal Ramadhan
7. Paket Lailatul Qadar
8. Paket Full Ramadhan

© 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.





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 dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru maka penulis menyimpulkan :

Muthawwif An-Najwa Riau menyusun materi dengan mempertimbangkan profil jamaah dan disampaikan secara terstruktur dengan berbagai metode pembelajaran. Materi dicetak dalam buku panduan bergambar. Sesi manasik interaktif dengan kesempatan untuk bertanya dan berinteraksi. Muthawwif An-Najwa Riau menyesuaikan gaya mengajar dengan kemampuan jamaah dan memberikan perhatian khusus bagi yang mengalami kesulitan. Muthawwif An-Najwa Riau membuat praktik manasik menarik dan interaktif dengan bahasa sederhana, suasana nyaman, praktek langsung, tanya jawab, diskusi, umpan balik, apresiasi, dan motivasi. Kenyamanan jamaah dijamin melalui komunikasi baik, pelayanan prima, ramah, fasilitas memadai, serta informasi lengkap dan jelas. Muthawwif membangun komunikasi dan hubungan baik dengan jamaah, muthawwif menerapkan sikap ramah, empati, peduli, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, menjadi teladan, membangun kebersamaan dan kekeluargaan melalui kegiatan bersama.

Muthawwif membina jamaah agar khusyuk dalam ibadah, dilakukan dengan memberikan pemahaman mendalam tentang makna ibadah, motivasi, nasihat, tazkiyatun nafs dan mengajak berdzikir dan berdo'a. Motivasi dan nasihat yang diiberikan Muthawwif An-Najwa meliputi menjalani ibadah dengan khusyuk, mendekatkan diri kepada Allah, meningkatkan keimanan dan ketakwaan. Pendekatan dalam melayani jamaah yang beragam dengan menghargai perbedaan, menggunakan bahasa yang sederhana, menyesuaikan metode bimbingan, dan memahami latar belakang jamaah.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran dalam hal pelayanan manasik bagi jamaah umrah oleh muthawwif di PT. An-Najwa Riau. Adapun saran yang penulis berikan kepada PT. An-Najwa Riau ialah :

1. Mengoptimalkan dan mengembangkan materi manasik yang komprehensif, terstruktur, dan interaktif dengan mempertimbangkan profil jamaah dan terus menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi, seperti ceramah, diskusi, praktik langsung, alat peraga, dan buku panduan bergambar untuk memfasilitasi pemahaman jamaah.

2. Menjaga kualitas pelayanan prima dengan komunikasi yang baik, suasana nyaman, fasilitas memadai, serta informasi yang lengkap dan jelas.
3. Mempertahankan dan meningkatkan pendekatan yang menghargai perbedaan, menggunakan bahasa sederhana, dan menyesuaikan metode bimbingan dengan latar belakang jamaah serta menekankan pentingnya memelihara hubungan harmonis di antara jamaah melalui toleransi, sopan santun, dan partisipasi dalam kegiatan bersama.
4. Menjamin muthawwif memiliki penguasaan ilmu agama, kepemimpinan, komunikasi, kesabaran, pengalaman, akhlak mulia, dan manajemen waktu yang baik untuk memberikan bimbingan maksimal kepada jamaah.
5. Memperkuat pemberian motivasi, nasihat, dan bimbingan kepada jamaah agar mereka dapat menjalani ibadah dengan khushyuk, mendekatkan diri kepada Allah, dan meningkatkan keimanan serta ketakwaan dan juga senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan kualitas pelayanan manasik kepada jamaah umrah.

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

## DAFTAR PUSTAKA

- A.R. Ahmad Muhfid. (2015). *Manasik Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- Amin, Z. F. (2022). Strategi Bimbingan Manasik Ibadah Haji pada KBIH Nurussalam Lampung Timur. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*. <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5376>
- Arif, A., Sukuryadi, S., & Fatimaturrahmi, F. (2019). Pengaruh Ketersediaan Sumber Belajar di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran IPS Terpadu SMP Negeri 1 Praya Barat. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*. <https://doi.org/10.58258/jisip.v1i2.184>
- Arif, M., & Hamzah, Z. (2022). *Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru*.
- Arief, Armai. (2020). *Pengantar Ilmu dan Metodologi Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Pera.
- As Suhaili, A. Solihin. (2015). *Kitab Super Lengkap Tuntunan Haji dan Umrah*. Cilandak: Ilmu Cemerlang Group.
- Daryanto., Setyobudi., *Ismanto*. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang* [Preprint]. INA-Rxiv. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., & Mouw, E. (t.t.). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Haryoko, D. S., Pd, M., Bahartiar, D., Pd, M., Arwadi, F., & Pd, S. (t.t.). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*.
- Imi Usrotin Choiriyah, & Mursyidah, L. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Jahary, Rafiq. (2014). *Muthawwif Anda di Tanah Suci*. Sukoharjo: Cahaya Ilmu.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori and Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

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. 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.
- Kotler, Philp. (2008) *Manajemen Pemasaran, Terjemahan: Bob Sabran. Edisi 13 Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Ma'arif, Zainul. (2020). *Fikih Madrasah Tsanawiyah Kelas VIII*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Mahdi, Adnan., Mujahiddin. (2014). *Panduan Penelitian Praktis Untuk Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Mukarom, Zaenal., Laksana, Muhibudin Wijaya. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nugraha, Farida. (2014). *Metode Penulisan Kualitatif Dalam Penulisan Pendidkan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Munawaroh, H., & Ningsih, S.R. (2021). Peningkatan Nilai Agama dan Moral Anak Usia Dini Melalui Kegiatan Latihan Manasik Haji. *Journal of Early Childhood and Character Education*. <https://doi.org/10.21580/joece.vli2.8728>
- Nurasyiah, S., Mujib, A., & Azis, A. (2022). *Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah*.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>
- Prodi Manajemen, STIE Harapan Medan, Indonesia, & Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Putri, D., & Purwandari, E. (t.t.). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*.
- Rahman, A. H. (t.t.). *Dimensi Psikologis Dan Kepribadian Yang Terbentuk Dari Ibadah Umrah*.
- Rasyid, F. (t.t.). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*.
- Risnamawati, R., Sunarya, E., & Jhoansyah, D. (2022). Service Quality Muthawif dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Tour dan Travel. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.736>



## 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.

- Rita, S. D., & Rahayu, S. U. (2022). Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Pada Pt Arminareka Perdana Balikpapan. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5260>
- Rizal, A. E., & Sesmiarni, Z. (t.t.). *Module Development Of Manasik Hajj In Haji And Umroh Management Course*.
- Santoso, J. D. (2019). Buku Saku Ibadah Manasik Haji dan Umroh Berbasis Android. <https://doi.org/10.33369/pseudocode>.
- Suhemi, E. (2022). *Konsep Manasik/Nusuk dalam Al-Qur'an*. 19(1).
- Sukayat, Tata. (2016). *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbosa Rekatama Media.
- Taufikurrahman, T., Wasliman, I., & Dianawati, E. (2023). Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji. *Wahana Didaktika: Jurnal Ilmu Kependidikan*. <https://doi.org/10.31851/wahanadidaktika.v2li2.11208>
- Tarmizi, A., & Panambaian, T. (2022). Konstruksi Motivasi Dalam Pandangan Islam. *Nizham Journal of Islamic Studies*, <https://doi.org/10.32332.nizham:v10i02.5641>
- Via Syahdaniya, A., & Rifa'i, S. (2021). Dekonstruksi Haji Dan Umrah Dalam Dakwah. *Ishlah: Jurnal Ilmu Ushuluddin, Adab dan Dakwah*, <https://doi.org/10.32939/ishlah.v3i2.89>
- Wildayati, R. (2019). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>

## DOKUMENTASI



Gambar 1 Muthawwif memberikan calon jamaah materi ibadah umrah



Gambar 2 Muthawwif memberikan calon jamaah fiqih umrah

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 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.



Gambar 3 Muthawwif melatih calon jamaah praktik thawaf

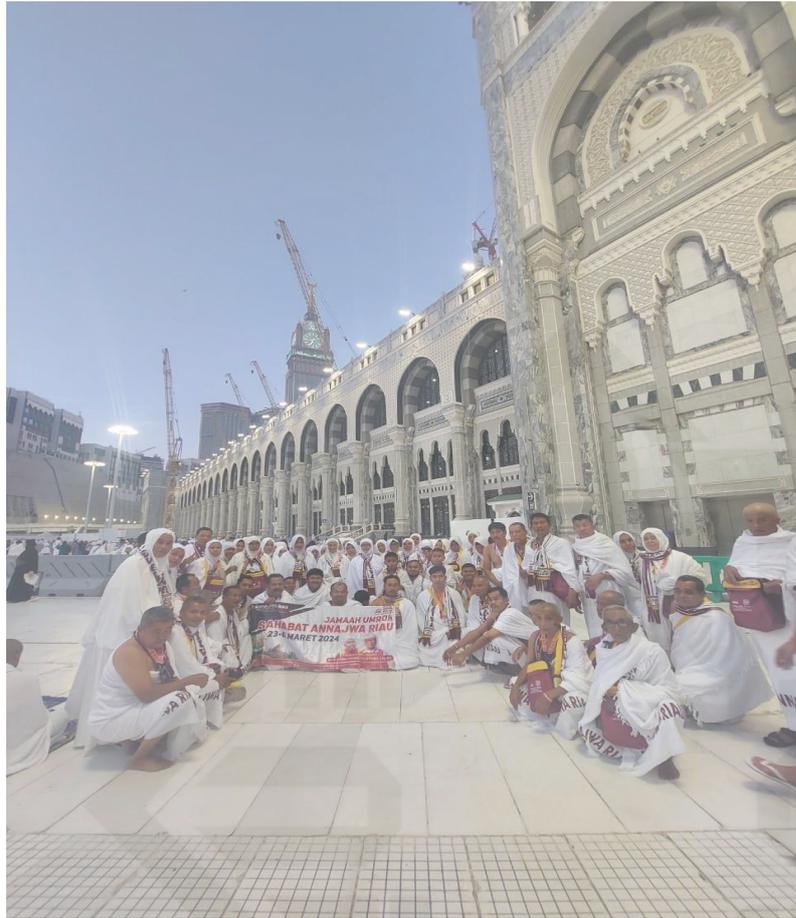


Gambar 4 Muthawwif melatih calon jamaah umrah praktik sa'i

© 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.



Gambar 5 Muthawwif membimbing jamaah melaksanakan ibadah umrah di Tanah Suci



Gambar 6 Pertemuan awal manasik dan pemberian motivasi dan nasihat

#### 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 7 Wawancara dengan Muthawwif An-Najwa



Gambar 8 Berpartisipasi dalam manasik umrah di PT. An-Najwa 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.



Gambar 9 Wawancara dengan Direktur sekaligus Muthawwif An-Najwa



Gambar 10  
Foto bersama Muthawwif An-Najwa



## PEDOMAN WAWANCARA SKRIPSI

### **PELAYANAN MANASIK BAGI JAMAAH UMRAH OLEH MUTHAWWIF DI PT. AN-NAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL KOTA PEKANBARU**

Nama Pembimbing Manasik/Muthawwif :

1. Ust. Dr (HC). H. Nazri, S.Th.I., M.Pd
2. Ust. Edwin Saputra, M.Pd
3. Ust. Sulaiman, S.Ag., M.Sy
4. Ust. H. Herman Santoso

#### **A. Memberikan Materi Tentang Umrah**

1. Apa saja materi utama yang Ustadz sampaikan dalam manasik umrah ?
2. Bagaimana Ustadz menyusun materi manasik umrah agar calon jamaah mendapatkan pemahaman yang maksimal ?
3. Bagaimana format materi (berupa buku atau modul dan video) dan metode manasik (ceramah, diskusi, dan praktik) yang Ustadz berikan kepada calon jamaah ?
4. Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah untuk bertanya pada saat manasik ? Berikan penjelasannya !
5. Bagaimana Ustadz membantu jamaah yang memiliki keterbatasan dalam memahami materi manasik ?

#### **B. Melatih Praktik Manasik Umrah**

1. Mengapa praktik manasik perlu diikuti oleh calon jamaah sebelum menjalankan ibadah umrah di Tanah Suci ?
2. Apa saja yang diajarkan dalam praktik manasik umrah dan apakah Ustadz menggunakan alat peraga dalam praktik manasik tersebut ? Berikan penjelasannya !
3. Bagaimana Ustadz membuat praktik manasik umrah menjadi menarik dan interaktif ?
4. Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah dalam praktik manasik untuk mempraktikkannya langsung tata cara umrah tersebut ? Berikan penjelasannya !
5. Bagaimana Ustadz memastikan bahwa jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan manasik yang diberikan ?

#### **C. Membimbing Jamaah Dalam Melaksanakan Ibadah Umrah**

1. Apa saja bentuk pelayanan yang Muthawwif berikan kepada jamaah selama di Tanah Suci ?

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

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

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

Dilarang menyalin atau seluruhnya atau sebagian tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Dilarang melakukan atau sebagian



2. Bagaimana Ustadz membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah ?

3. Bagaimana Ustadz memberikan pembinaan kepada jamaah agar dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk dan memaksimalkan perjalanan umrah mereka ?

4. Bagaimana Ustadz membantu jamaah memahami makna dan hikmah dibalik setiap ritual ibadah ?

5. Bagaimana Ustadz menangani jamaah yang mengalami kesulitan selama perjalanan umrah ? Misalnya menangani jamaah yang sakit atau mengalami kondisi khusus selama ibadah umrah ?

#### **D. Memberikan Motivasi dan Nasihat**

1. Apa yang Ustadz anggap sebagai bagian terpenting dalam memberikan motivasi dan nasihat kepada jamaah umrah ?

2. Bagaimana Ustadz menyesuaikan pendekatannya sebagai seorang Muthawif/Pembimbing Manasik dalam hal melayani jamaah yang memiliki latar belakang dan budaya yang berbeda ?

3. Apa saja bentuk motivasi dan nasihat yang Ustadz berikan kepada jamaah sebelum, selama dan setelah perjalanan umrah.

4. Bagaimana Ustadz memberikan edukasi kepada jamaah agar mereka dapat menjaga hubungan yang harmonis dengan sesama jamaah selama umrah ?

5. Menurut Ustadz, apa yang menjadi kunci sukses dalam menjadi Muthawif/Pembimbing Manasik yang baik bagi jamaah umrah ?

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.



## TRANSKRIP WAWANCARA 1

Waktu Wawancara : 1 Februari 2024  
Lokasi : Kantor PT. An-Najwa Riau

### Profil Narasumber 1

Nama : Dr (HC). H. Nazri, S.Th.I., M.Pd  
Jabatan : Direktur Utama PT. An-Najwa Riau

### Hasil Wawancara

#### Memberikan Materi Tentang Umrah

Peneliti : Apa saja materi utama yang Ustadz sampaikan dalam manasik umrah ?

Narasumber : Poin penting yang biasanya disampaikan waktu awal manasik itu penjelasan rukun, syarat umrah, itu sudah mencakup niatnya, ihram gimana, thawaf gimana, sa'i gimana sampai nanti tahalul. Kami jelaskan ke calon jamaah tata cara melakukan umrah dengan lengkap, awal sampai akhir. Lalu sunnahnya apa saja yang dilarang dan bacaan dan do'anya. Tak lupa kami sampaikan persiapan fisik dan mental kita buat di sana juga dan adab dan etika kita nantinya selama beribadah dan berada di Tanah Suci.

Peneliti : Bagaimana Ustadz menyusun materi manasik umrah agar calon jamaah mendapatkan pemahaman yang maksimal ?

Narasumber : Pertama kami susun materi itu secara terstruktur, mulai penjelasan umum umrah, syarat, wajibnya sunnahnya lalu berlanjut pada tata cara pelaksanaannya secara berurutan. Kedua kami gunakan bahasa yang mudah dipahami calon jamaah, ketiga kami gunakan video animasi biar menarik dan calon jamaah mudah paham, keempat kami buka sesi tanya jawab bagi calon jamaah yang kurang paham, terakhir kami bagikan buku panduan dan itu untuk jamaah dan bisa dibawa pulang sebagai modul buat mereka ketika mereka nantinya memerlukan pengulangan materi.

Peneliti : Bagaimana format materi dan metode manasik yang Ustadz berikan kepada calon jamaah ?

Narasumber : Materi kami cetak dalam bentuk modul beserta gambar-gambar visual biar calon jamaah paham dan metodenya kami praktik langsung dan tanya jawab nantinya. Kita tekankan ke calon jamaah pentingnya pemahaman yang mendalam dan praktik langsung supaya nanti khusyuk dan sesuai dengan tuntunannya.

Peneliti : Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah untuk bertanya pada saat manasik ?

Narasumber : Iya, kami berikan kesempatan untuk bertanya supaya mendapatkan pemahaman yang jelas tentang tata cara ibadah umrah karna tingkat pemahaman seseorang berbeda jadi kami berikan kesempatan bertanya ke calon jamaah, selain itu juga menghindari kesalahan nantinya sekaligus membangun hubungan yang baik ke calon jamaah sehingga terciptanya suasana yang nyaman selama manasik.

Peneliti : Bagaimana Ustadz membantu calon jamaah yang memiliki keterbatasan dalam memahami materi manasik ?



Narasumber

: Kami pembimbing manasik akan berusaha menyesuaikan gaya mengajar dengan kemampuan calon jamaah supaya semua materi itu tersampaikan dengan baik. Kita gunakan pembelajaran yang bervariasi, kita buat buku panduan, dan kita berikan perhatian khusus kepada calon jamaah yang memang kesulitan memahami materi dan kita damping mereka.

### Melatih Praktik Manasik Umrah

Peneliti

: Mengapa praktik manasik perlu diikuti oleh calon jamaah sebelum menjalankan ibadah umrah di Tanah Suci ?

Narasumber

: Bimbingan manasik penting diikuti calon jamaah supaya mereka paham tata cara dan rukun-rukunnya, dengan manasik ini membantu mencegah terjadinya kesalahan dan kekeliruan selama menjalankan ibadah di Tanah Suci. Praktik manasik ini dia sebagai simulasi menjalankan ibadah umrah juga praktik manasik ini penting untuk persiapan mental calon jamaah ketika melakukan umrah nantinya.

Peneliti

: Apa saja yang diajarkan dalam praktik manasik umrah dan apakah Ustadz menggunakan alat peraga dalam praktik manasik tersebut ? Berikan penjelasannya !

Narasumber

: Waktu manasik yang diajarkan itu pertama tata cara berihram, memakai kain ihram, apa syaratnya, cara thawaf, cara sa'i, tahalul, adab dan do-a yang dibaca dan penjelasan mengenai apa saja larangan sekama dalam berihram. Kita menggunakan alat peraga supaya calon jamaah paham dan bisa mempraktikkannya. Alat peraga yang kami gunakan yaitu miniature Kakbah, pilar hijau untuk sa'i, pakaian ihram, dan video tutorial.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz membuat praktik manasik umrah menjadi menarik dan interaktif ?

Narasumber

: Kita buat pembelajaran dengan video animasi dan media lain supaya calon jamaah mudah paham, kita berikan contoh-contoh yang berkaitan dengan kehidupan kita, kita ciptakan suasana yang nyaman dan santai sehingga calon jamaah rileks dan menyerap materi, selain ceramah, tanya jawab kita praktikkan langsung bersama calon jamaah seperti memakai kain ihram, thawaf, sa'i. Tak lupa kita berikan feedback dan apresiasi kepada calon jamaah yang mengikuti praktik manasik.

Peneliti

: Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah dalam praktik manasik untuk mempraktikkannya langsung tata cara umrah tersebut ?

Narasumber

: Kalau itu jelas, waktu praktik manasik kami wajibkan kepada calon jamaah untuk mengikuti praktiknya secara langsung, karna ini penting agar nantinya calon jamaah benar-benar paham melaksanakan rukun ibadah umrah. Kami para muthawwif akan memandu calon jamaah dan mencontohkannya langsung seperti ihram, thawaf, sa'i, juga tahalul. Dan kami koreksi jika ada gerakan atau bacaan yang kurang tepat.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz memastikan bahwa jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan manasik yang diberikan ?



Narasumber

: Yang pertama sekali itu komunikasi kita yang baik, kita pastikan adanya komunikasi dua arah yang lancar dengan calon jamaah, kita dengarkan keluhan mereka seperti apa lalu kita respon. Kedua yaitu pelayanan kita yang ramah dan sikap kita yang professional, sopan kita ke jamaah dan kita hargai dia juga kita hormati dan sabar. Ketiga kita adakan fasilitas yang memadai dan perlengkapan ibadah yang layak dan yang penting bahan ajar manasik yang lengkap agar mudah dipahami jamaah.

### Membimbing Jamaah Melaksanakan Ibadah Umrah

Peneliti

: Apa saja bentuk pelayanan yang Muthawwif berikan kepada jamaah selama di Tanah Suci ?

Narasumber

: Pelayanan di Saudi kita bagi, pertama pelayanan ibadah, kita beri arahan tata cara ibadah umrah (thawaf, sa'i, tahalul) dan do'a beserta bacaan selama beribadah. Kedua pelayanan akomodasi dan transportasi, sudah kita atur hotel yang dekat dan nyaman bagi jamaah dan bus yang membawa jamaah dari satu tempat ke tempat yang lain, misalnya kunjungan ke tempat bersejarah seperti Jabal Rahmah dll. Ketiga pelayanan kesehatan dan keamanan, sudah tersedianya petugas medis dan keamanan kita di sana.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah ?

Narasumber

: Kita sapa dan beri salam dengan ramah kepada jamaah itu akan menciptakan kesan yang baik bagi jamaah, kita dengarkan juga keluhan dan pertanyaan yang disampaikannya berarti ada empati dan sifat kepedulian kita kepada mereka, kita gunakan bahasa yang mudah dipahami, yang tak kalah penting kita harus menjadi teladan bagi mereka, kita tunjukkan sikap baik kita kepada mereka dan ini akan terjalin hubungan yang hangat dan kekeluargaan dengan para jamaah.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz memberikan pembinaan kepada jamaah agar dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk dan memaksimalkan perjalanan umrah mereka ?

Narasumber

: Setelah kita bekali jamaah dengan ilmu dan pemahaman yang mendalam tentang ibadah umrah maka pentingnya kita ingatkan kepada jamaah untuk memurnikan niatnya semata-mata karena Allah SWT. bahwasannya umrah ini bukan wisata biasa, yakni ialah ibadah suci yang harus dijalani dengan niat tulus dan hati yang bersih. Kita ajak jamaah berzikir, beristighfar dan berdoa kepada Allah disepanjang perjalanan. Kemudian kita berikan motivasi dan nasihat supaya meninggalkan segala perbuatan maksiat dan hal yang mengganggu kekhusyukan dalam ibadah umrah.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz membantu jamaah memahami makna dan hikmah dibalik setiap ritual ibadah ?

Narasumber

: Kita sampaikan ke jamaah makna dibalik setiap ibadah, misalnya thawaf. Maknanya mengelilingi Ka'bah sebagai simbol keesaan Allah, pemahaman seperti ini menambah kekhusyukan dan ketakwaan jamaah dalam beribadah. Kemudian kita ceritakan kisah teladan Rasulullah SAW. Dan para sahabat



dalam melaksanakan umrah, tentunya kisah seperti ini memotivasi jamaah. Interaksi dua arahlah yang memastikan jamaah benar-benar memahami makna dan hikmah dibalik ibadah yang mereka lakukan.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz menangani jamaah yang mengalami kesulitan selama perjalanan umrah ?

**Narasumber** : Biasanya kita pastikan sebelum keberangkatan jamaah kita sudah paham akan tata cara melakukan ibadah umrah tersebut, dan selama ini jamaah yang kami bawa belum ada yang mengalami kesulitan, dan jika ada itu pun kesulitan yang sifatnya ringan misalnya kelelahan yang sifatnya sebentar saja lalu kita cari solusi terbaik sesuai dengan kondisi dan kebutuhan jamaah.

### Memberikan Nasihat dan Motivasi

**Peneliti** : Apa yang Ustadz anggap sebagai bagian terpenting dalam memberikan motivasi dan nasihat kepada jamaah umrah ?

**Narasumber** : Sebagai pembimbing kita sampaikan ke jamaah pentingnya menghayati setiap ibadah dengan khushyuk, mendekatkan diri kepada Allah dan meningkatkan kualitas iman dan ketakwaan. Kita berikan motivasi agar jamaah tetap semangat dan istiqamah dalam melaksanakan ibadah.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz menyesuaikan pendekatannya sebagai seorang Muthawwif/Pembimbing Manasik dalam hal melayani jamaah yang memiliki latar belakang dan budaya yang berbeda ?

**Narasumber** : Sebagai pembimbing kita menghargai perbedaan dan tidak memaksakan cara pandang kita sendiri. Kita menjelaskan tata cara ibadah dengan tetap menghormati nilai-nilai budaya mereka. Komunikasi yang baik sangat penting dalam menyampaikan materi bimbingan”. Kita gunakan bahasa yang sederhana, jelas dan mudah dipahami oleh semua jamaah.

**Peneliti** : Apa saja bentuk motivasi dan nasihat yang Ustadz berikan kepada jamaah sebelum, selama dan setelah perjalanan umrah ?

**Narasumber** : Ada tiga, pertama sebelum, mengingatkan jamaah berniat dengan ikhlas, menyiapkan fisik dan mental, memperbanyak doa dan istighfar. Kedua, selama menjalankan ibadah, meningkatkan ibadah dan menjaga kekhusyukan dalam beribadah serta saling mengingatkan antar sesama jamaah. Ketiga, setelah kepulangan, menasihati supaya mengamalkan ilmu dan pengalaman umrah yang telah didapat di kehidupan sehari-hari dan istiqamah dan mempertahankan kualitas ibadah dan selalu bersyukur atas nikmat yang telah diberi-Nya.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz memberikan edukasi kepada jamaah agar mereka dapat menjaga hubungan yang harmonis dengan sesama jamaah selama umrah ?

**Narasumber** : Kita tekankan bahwasannya pentingnya sikap toleransi dan saling menghargai perbedaan diantara jamaah baik itu latar belakang dan budaya, mengajarkan adab dan etika berinteraksi yang baik sesuai dengan tuntunan agama islam, seperti bertutur kata sopan, menghindari pertengkaran dan saling memaafkan serta menjaga persaudaraan dan hubungan yang harmonis sesama muslim.

Hak cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilang ranguip sebagai atara seluruh karya tulis ini tanpa nancantumkan dan menyebutkan sumber:

Peneliti

Narasumber

Peneliti

Narasumber

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



Peneliti

: Apa yang menjadi kunci sukses dalam menjadi Muthawwif yang baik bagi jamaah umrah ?

Narasumber : Penguasaan ilmu agama terutama tata cara ibadah haji dan umrah itu menjadi syarat yang utama, pemahaman mendalam tentang rukun, syarat, sunnah dan larangannya. Kemudian kemampuan dalam memimpin dan berkomunikasi, karena komunikasi yang baik akan membantu menyampaikan materi dengan jelas sehingga jamaah mudah memahami apa yang disampaikan. Lalu kesabaran dalam menghadapi jamaah dan ketelatenan dalam menjawab pertanyaan jamaah. Kemudian pengalaman dan wawasan kita tentang manasik serta berakhlak mulia merupakan kunci penting untuk memelihara kepercayaan jamaah.

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.

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



## TRANSKRIP WAWANCARA 2

Waktu Wawancara : 1 Februari 2024  
 Lokasi : Kantor PT. An-Najwa Riau

### Profil Narasumber 1

Nama : Edwin Saputra, M.Pd  
 Jabatan : Muthawwif PT. An-Najwa Riau

### Hasil Wawancara

#### Memberikan Materi Tentang Umrah

Peneliti : Apa saja materi utama yang Ustadz sampaikan dalam manasik umrah ?

Narasumber : Waktu ngasih materi seputar umrah yang pertama sekali kita bahas yaitu dasar hukum umrah itu dulu kemudian apa syarat-syaratnya, rukunnya bagaimana, perbedaan umrah sama haji itu apa, keutamaan umrah apa, adab bepergian gimana, perlengkapan yang dibawa apa saja, persiapan kita sebelum berangkat apakah itu fisik, mental juga hal yang perlu kita perhatikan selama nanti kita menjalankan umrah di Tanah Suci.

Peneliti : Bagaimana Ustadz menyusun materi manasik umrah agar calon jamaah mendapatkan pemahaman yang maksimal ?

Narasumber : Kalo untuk materi itu kita pertama kita sesuaikan dulu sama kebutuhan jamaah, kita pertimbangkan umurnya, pendidikannya mana jamaah yang pernah umrah mana yang belum. Jamaah yang pernah umrah materinya kita per kaya dengan pembahasan yang lebih mendalam, jamaah yang belum pernah umrah kita fokuskan pada syarat, rukun, dan wajib umrah terlebih dahulu.

Peneliti : Bagaimana format materi dan metode manasik yang Ustadz berikan kepada calon jamaah ?

Narasumber : Untuk format materi itu biasanya buku panduan isinya hal yang perlu calon jamaah ketahui seperti rukun dan wajib umrah, tata caranya, doa-doanya dan lain sebagainya. Kemudian video, isinya simulasi pengerjaan umrah seperti thawaf, sa'i, tahalul dan sebagainya. Kalo metode yang digunakan yaitu ceramah kemudian diskusi abis itu praktik manasik.

Peneliti : Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah untuk bertanya pada saat manasik ?

Narasumber : Tentu saja kalo itu, setiap sesi manasik pasti kami kasih kesempatan bertanya, mengajak jamaah bertukar pikiran. Ini juga penting sebab calon jamaah nanti bisa paham dan tidak ada yang mengganjal nantinya. Karna kita ingin semua calon jamaah umrah mendapatkan bekal yang cukup untuk melakukan ibadah umrah di Tanah Suci dan menjadi umrah yang mabrur.

Peneliti : Bagaimana Ustadz membantu calon jamaah yang memiliki keterbatasan dalam memahami materi manasik ?

Narasumber : Ada beberapa cara yang bisa kita lakukan buat membantu calon jamaah yang mempunyai keterbatasan memahami materi, pertama kita terjemahkan materi ke bahasa yang mudah dipahami jamaah dan video manasik supaya menarik dan dapat ditiru jamaah. Kedua kita berikan perhatian atau pendampingan kita kasih kesempatan bertanya materi yang mana yang belum paham. Ketiga kita



bekerja sama dengan keluarga jamaah tujuannya mendapatkan informasi tentang kebutuhan dan keterbatasan jamaah tersebut.

### Melatih Praktik Manasik Umrah

Peneliti

: Mengapa praktik manasik perlu diikuti oleh calon jamaah sebelum menjalankan ibadah umrah di Tanah Suci ?

Narasumber

: Ada beberapa alasan mengapa bimbingan manasik itu penting bagi calon jamaah yaitu yang pertama jamaah dapat memahami tata cara ibadah umrah yang benar, karna umrah mempunyai rukun, syarat juga wajib yang mesti dipenuhi supaya umrahnya sah. Dalam manasik inilah membantu jamaah tersebut supaya paham aturan dan tata caranya baik itu ihramnya, thawafnya, sa'inya juga tahalulnya. Yang kedua melatih fisik dan mental kita, karna ibadah umrah butuh fisik dan mental yang kuat, dengan manasik inilah kita melakukan simulasi ibadah umrah. Kemudian yang ketiga membangun kebersamaan dan kekompakan, dalam manasik inilah wadah kita untuk saling mengenal, menjalin silaturahmi dan membangun kekeluargaan dan kekompakan.

Peneliti

: Apa saja yang diajarkan dalam praktik manasik umrah dan apakah Ustadz menggunakan alat peraga dalam praktik manasik tersebut ? Berikan penjelasannya !

Narasumber

: Yang diajarkan itu mula-mula cara berihram, diajarkan kayak mana cara mandi wajib, memakai kain ihram, dan niatnya kayak mana, lepas itu baru masuk nanti tata cara thawaf, di sini nanti kita praktikkan bagaimana mengelilingi Ka'bah itu, berapa kali putaran, dari mana sampai mana yang terhitung satu putaran itu, apa aja do'a-do'a atau bacaan yang dibaca ketika sedang thawaf itu. Kemudian ada praktik sa'i, nanti kita akan buat penanda antara bukit Safa dan Marwa beserta do'a dan bacaan yang dibaca ketika sa'i nanti juga nanti terakhir tahalul atau mencukur rambut.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz membuat praktik manasik umrah menjadi menarik dan interaktif ?

Narasumber

: Kita membuat bimbingan manasik umrah ini menarik itu kita sering menggunakan bahasa yang simple supaya calon jamaah utama paham, kita buat contoh yang sesuai sama kehidupan kita. Lalu kita praktekan langsung bersama calon jamaah, kita kasih arahan, pendampingan juga kesempatan bertanya mana yang belum paham, kita buat video atau gambar supaya membantu memahami dan ingat. Tak lupa setiap calon jamaah pasti kita akan kasih semangat, motivasi karena mereka itu nantinya tamu-tamu Allah.

Peneliti

: Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah dalam praktik manasik untuk mempraktikkannya langsung tata cara umrah tersebut ?

Narasumber

: Waktu manasik kami selalu mengajak calon jamaah mempraktikkannya langsung bersamaan, dengan itu jamaah akan lebih siap dan mantap dalam menjalankan ibadah ketika nanti di Tanah Suci. Praktik manasik biasanya diadakan beberapa kali, sebelum keberangkatan jamaah akan mengikuti



beberapa pertemuan dan terdapat sesi praktik. Jamaah juga dapat mempraktikkannya secara mandiri di rumah dengan buku panduan yang telah dibagikan atau juga video tutorialnya juga.

: Bagaimana Ustadz memastikan bahwa jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan manasik yang diberikan ?

: Sebagai pembimbing/Muthawwif, kami selalu berusaha semaksimal mungkin memastikan jamaah itu nyaman dia, puas dengan pelayanan yang diberikan, kalo ditanya bagaimananya, tentu kita berbagai macam metode untuk menyampaikan materi manasik tersebut dengan cara yang menarik dan mudah dipahami jamaah, misalnya kita gunakan bahasa yang sederhana, contoh di kehidupan nyata, dan didukung media praktik manasik yang menarik, juga jamaah kita ikutkan dalam praktik.

### Membimbing Jamaah Melaksanakan Ibadah Umrah

: Apa saja bentuk pelayanan yang Muthawwif berikan kepada jamaah selama di Tanah Suci ?

: Ada beberapa pelayanan yang kami berikan mulai dari awal keberangkatan sampai pendampingan selama ibadah hingga nanti kepulangan, membimbing jamaah menyelesaikan rukun umrah dengan benar, kemudian akomodasi yang nyaman dan dekat dengan masjidil haram dan transportasi yang nyaman dan aman juga dari segi konsumsi jamaah akan mendapatkan makanan halal dan bergizi selama di Tanah Suci. Mengantarkan jamaah ke tempat-tempat yang bersejarah dan berbelanja.

: Bagaimana Ustadz membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah ?

: Membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan jamaah suatu hal yang penting kita terapkan guna kelancaran ibadah jamaah dan nantinya akan tercipta suasana yang nyaman bagi semua. Caranya kita komunikasi yang terbuka, ramah dan bersahabat, kita bangun kebersamaan dan kekeluargaan. Seperti sholat berjamaah, makan bersama, pergi ke tempat bersejarah bersama-sama. Jadi hubungan itu terjalin dia.

: Bagaimana Ustadz memberikan pembinaan kepada jamaah agar dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk dan memaksimalkan perjalanan umrah mereka ?

: Pembinaan di awal kita udah mengadakan manasik itu pra-keberangkatan. Di Tanah Suci kami para Muthawwif mendampingi jamaah selama proses ibadah. Kita bantu jamaah supaya tidak salah dalam mengerjakan rukun umrah tersebut. Lalu kita mengatur waktu supaya jamaah dapat melakukan seluruh ibadah dengan optimal. Yang terpenting kita kasih jamaah motivasi dan pengingat supaya selalu khusyuk, fokus dengan ibadah, manfaatkan waktu ini sebaik mungkin.

: Bagaimana Ustadz membantu jamaah memahami makna dan hikmah dibalik setiap ritual ibadah ?

Peneliti

Narasumber

Peneliti

Narasumber

Peneliti

Narasumber

Peneliti

Narasumber

Peneliti

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilangr pengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau 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.



Narasumber

: Cara yang biasanya kami gunakan untuk memahami makna dan hikmah dibalik tiap ibadah yang dilakukan di sana ke jamaah pertama kali itu jelaskan makna dari setiap rukun ibadah, dari sini jamaah memahami apa yang dilakukan dan mengapa dia melakukan itu. Lalu abis itu kita ceritakan kisah-kisah inspiratif, kisah Nabi Muhammad dan sahabat misalnya, bagaimana ibadah itu membawa manfaat bagi mereka. Kemudian di Tanah Suci kita adakan Tazkiyatun Nafs, kita adakan tausiyah sebagai penyucian jiwa karna tujuan utama kita umrah ya itu.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz menangani jamaah yang mengalami kesulitan selama perjalanan umrah ?

Narasumber

: Pada dasarnya ada jenis kesulitan yang biasa dialami jamaah selama umrah, mulai dari kesehatan, kondisi khusus, kehilangan barang, kesulitan memahami bahasa, dan susah untuk beradaptasi. Pertama dulu kita tangani jamaah yang sakit, kita check apakah sakit ringan atau parah, kalo sakitnya ringan, kita ada bawa obat-obatan khusus untuk jamaah kita, jika sakitnya itu parah makan akan kita bawa jamaah tersebut ke klinik atau rumah sakit. Kedua kita tangani jamaah dengan kondisi khusus, Kita akan berkoordinasi dengan pihak maskapai dan tempat lain guna memastikan jamaah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan kita akan bantu menyelesaikan berbagai keperluan ibadah. Ketiga, kita tangani jamaah yang kehilangan barang, kita bantu jamaah melapor ke pihak yang berwenang dan mengurus kehilangan barang dan membantu mencari pengganti barang yang hilang tersebut. Keempat, kita sediakan penerjemah yang nanti akan membantu jamaah berkomunikasi di sana. Terakhir kita berikan nasihat dan arahan supaya lebih fokus kepada jamaah yang kesulitan beradaptasi di sana.

### Memberikan Nasihat dan Motivasi

Peneliti

: Apa yang Ustadz anggap sebagai bagian terpenting dalam memberikan motivasi dan nasihat kepada jamaah umrah ?

Narasumber

: Ada bagian terpenting waktu kita memberikan motivasi dan nasihat kepada jamaah, hal pertama sekali itu kita paham kebutuhan jamaah kita, ini kita lakukan misalnya berbicara kepada mereka, kedua pesan yang kita sampaikan itu harus menarik dan mereka mudah dalam mengingatnya, ketiga hendaknya diri Muthawwif sendiri dulu harus menjadi contoh bagi jamaah yang lain, keempat kita saling mendo'akan tentunya supaya mendapatkan umrah yang mabrur.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz menyesuaikan pendekatannya sebagai seorang Muthawwif/Pembimbing Manasik dalam hal melayani jamaah yang memiliki latar belakang dan budaya yang berbeda ?

Narasumber

: Kita tau bahwa jamaah kita itu mempunyai latar belakang dan budayanya juga beda, untuk itu perlu kita pahami dulu kebutuhan atau keinginan jamaah itu seperti apa dan bagaimana, apa harapan mereka setelah melakukan perjalanan ini, kemudian kita sesuaikan sama metode kita waktu bimbingan. Kemudian kan ini beda-beda budaya, jadi kita itu dalam berkomunikasi



menyesuaikan perilaku takutnya nanti ada unsur menyinggung pula, untuk itu juga kita harus terbuka orangnya, kita jawab pertanyaan mereka, pokoknya kita ciptakan suasana yang ramah, dan yang terakhir nanti kita akan bekerja sama dengan tim muthawwif yang lain, supaya apa, supaya nantinya semua jamaah kita mendapat pelayanan yang terbaik.

: Apa saja bentuk motivasi dan nasihat yang Ustadz berikan kepada jamaah sebelum, selama dan setelah perjalanan umrah ?

: Motivasi dan Nasihat yang kami sampaikan kita bagi yang pertama sebelum keberangkatan berarti di Tanah Air ya, itu kita jelaskan makna umrah itu apa, yang perlu dipersiapkan seperti fisik dan mental, setelah itu kita tanamkan dulu pada diri jamaah niat kita mau ke sana itu apa, lalu abis itu baru kita beri motivasi-motivasi, semangat, nasehat-nasehat supaya jamaah dapat mempergunakan waktu umrahnya sebaik mungkin. Kedua selama kita di Tanah Suci, itu kita bimbing jamaah dalam ibadah, kita ajak dan jelaskan tempat-tempat yang suci dan bersejarah, kita beri tausiyah dan renungan supaya apa, supaya dapat meningkatkan keimanan dan kewartkwaan kita pada-Nya, Terakhir yang ketiga setelah kepulangan, artinya kita di Tanah air, ini kita beri ucapan ke jamaah, selamat dan do'a karna sudah menyelesaikan ibadah umrah, kita nasihatkan tetap menjaga amalan, diterapkan dalam kehidupan sehari-hari dan bersyukur atas kesempatan yang telah diberi-Nya untuk melaksanakan ibadah umrah.

: Bagaimana Ustadz memberikan edukasi kepada jamaah agar mereka dapat menjaga hubungan yang harmonis dengan sesama jamaah selama umrah ?

: Ini penting untuk memastikan kelancaran dan kekhusyukan ibadah mereka tentunya. Kita selalu berikan ajaran ke jamaah lebih terbuka dan ramah, kita tunjukkan sikap kepedulian kita, dan ini kita mulai dari diri Muthawwif terlebih dulu sebab yang menjadi contoh di sini muthawwifnya, dengan itu nanti jamaah akan memberikan feedback positif tentunya dan nantinya merasa saling membantu dan menjaga satu sama lain, dengan itu mereka nyaman dan terbuka dalam berkomunikasi.

: Apa yang menjadi kunci sukses dalam menjadi Muthawwif yang baik bagi jamaah umrah ?

: Alhamdulillah, itu semua bisa dicapai dari belajar, latihan dan pengalaman kita tentunya. Pertama kita kuasai khusus ibadah haji dan umrah, setelah itu komunikasi kita, sikap sabar dan ramah itu perlu karna karakter jamaah itu beragam, kemudian kita itu menjadi contoh bagi jamaah dalam hal ibadah ataupun perilaku, kemudian motivasi juga membantu jamaah meraih ibadah yang mabrur, dan yang terpenting memiliki semangat melayani, kita berikan pelayanan terbaik kita kepada jamaah, kita bantu memenuhi kebutuhannya dan kita jalin hubungan yang harmonis.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti  
Narasumber

Peneliti  
Narasumber

Peneliti  
Narasumber

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## TRANSKRIP WAWANCARA 3

Waktu Wawancara : 1 Februari 2024  
 Lokasi : Kantor PT. An-Najwa Riau

### Profil Narasumber 1

Nama : H. Sulaiman, S.Ag., M.Sy  
 Jabatan : Muthawwif PT. An-Najwa Riau

### Hasil Wawancara

#### Memberikan Materi Tentang Umrah

Peneliti : Apa saja materi utama yang Ustadz sampaikan dalam manasik umrah ?

Narasumber : Ketika manasik umrah yang perlu disampaikan, pertama dulu tentang bagaimana beribadah, ibadah-ibadah wajib. Kemudian sebelum manasik umrah, contoh bagaimana cara berwudhu, kemudian cara bagaimana bertayamum ketika umrah, kemudian juga bagaimana cara sholat dalam perjalanan, ada solat qashar, ada solat jamak, kemudian bagaimana juga sholat di dalam pesawat. Habis itu nanti baru kita masuk materi tentang apa saja yang mesti dilakukan ketika umrah.

Peneliti : Bagaimana Ustadz menyusun materi manasik umrah agar calon jamaah mendapatkan pemahaman yang maksimal ?

Narasumber : Materi itu mudah dan sederhana dan dapat dipahami oleh jamaah. Pertama mungkin kita buat yang simple-simple saja, kemudian ada langsung contoh, langsung dengan adanya materi, kemudian contoh supaya dapat dipahami oleh jamaah. Contoh mungkin tentang bertayamum umrah, langsung kita praktekkan dengan adanya gambar yang ada di powerpoint.

Peneliti : Bagaimana format materi dan metode manasik yang Ustadz berikan kepada calon jamaah ?

Narasumber : Untuk di An-Najwa sudah memang sudah disusun materi manasiknya yang agak simple, supaya mudah dipahami oleh jamaah terutama kepada jamaah-jamaah yang usia tua. Kita simple saja, apalagi untuk baca-bacaan, ketika melaksanakan thawaf, kemudian begitu juga ketika melaksanakan sa'i.

Peneliti : Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah untuk bertanya pada saat manasik ?

Narasumber : Setelah kita sampaikan materi, kita buat tanya-jawab. Sengaja kita buka tanya-jawab, mana yang rasa tidak dipahami supaya bisa ditanyakan. Karena memang manasik umrah ini ibadah yang jarang kita laksanakan tentu perlu ada pengulangan, berbeda dengan ibadah sholat dan sebagainya.

Peneliti : Bagaimana Ustadz membantu calon jamaah yang memiliki keterbatasan dalam memahami materi manasik ?

Narasumber : Bagi jamaah yang kesulitan dalam memahami materi, mungkin contoh dalam yang berbahasa arab, kita buat mungkin niat-niat yang berbahasa Indonesia yang agak simpel. Contoh mungkin ketika dia sholat qashar, cukup dia mungkin niat saja dengan simpel, saya menjamak sholat mengikuti imam karena Allah Ta'ala. Itu sudah sangat simpel sekali. Ketika apa yang dilakukan oleh imam, sepertinya benarlah yang dilakukan dia.



**Melatih Praktik Manasik Umrah**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Peneliti** : Mengapa praktik manasik perlu diikuti oleh calon jamaah sebelum menjalankan ibadah umrah di Tanah Suci ?

**Narasumber** : Bimbingan manasik itu penting sekali dilakukan karena ini menyangkut pemahaman calon jamaah tentang cara ibadah umrah tersebut dengan benar dan tertib. Dalam praktik manasik melatih gerakan-gerakan ibadah umrah seperti thawaf dan sa'i. Gunanya menghindari kesalahan nantinya dan juga menjadi ajang untuk memperkuat ukhuwah islamiyah antar jamaah umrah.

**Peneliti** : Apa saja yang diajarkan dalam praktik manasik umrah dan apakah Ustadz menggunakan alat peraga dalam praktik manasik tersebut ? Berikan penjelasannya !

**Narasumber** : Dalam praktik manasik umrah, kita pakai alat peraga, contoh powerpoint. Kemudian bahkan kita tengokkan jamaah-jamaah anak Jawa sebelumnya yang pernah melaksanakan umrah. Jadi mungkin dengan adanya contoh-contoh ini, semakin menarik, tidak membosankan bagi jamaah untuk mengikuti manasik umrah. Kemudian alat peraga seperti pakai miniatur ka'bah, kemudian pakai pilar hijau ketika sa'i kita buat.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz membuat praktik manasik umrah menjadi menarik dan interaktif ?

**Narasumber** : Caranya memang kita bawa jamaah untuk praktik. Nanti ketika mereka salah dalam mempraktiknya, kita berikan arahan dan teguran. Supaya nanti contoh ketika kita berhadapan dengan Hajar Aswad, berhadapan dengan Yamani, kita angkat tangan. Ini mesti disampaikan kepada jamaah.

**Peneliti** : Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah dalam praktik manasik untuk mempraktikkannya langsung tata cara umrah tersebut ?

**Narasumber** : Memang setelah kita kasih materi, itu memang ada pembahasan khusus. Bahkan untuk materi ini, biasanya kalau kita di An-Najwa ini, untuk manasik 4-5 kali. Itu 2 kali materi dan 2 kali khusus untuk praktek dan 1 kali di Madinah. Materi ditambah dengan praktek. Supaya diulang-ulang demi kelancaran jamaah, supaya jangan kaku dalam beribadah di sana.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz memastikan bahwa jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan manasik yang diberikan ?

**Narasumber** : Bagi kami kenyamanan dan kepuasan jamaah itu prioritas utama. Kami berkomitmen untuk memastikan jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang kami berikan. Kami tunjukkan sikap yang ramah dan sopan, juga menjaga penampilan dan kebersihan dan menunjukkan sikap professional. Kami juga meminta maukan-masukan dan saran dari jamaah untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

**Membimbing Jamaah Melaksanakan Ibadah Umrah**

**Peneliti** : Apa saja bentuk pelayanan yang Muthawwif berikan kepada jamaah selama di Tanah Suci ?

**Narasumber** : Sebagai seorang Muthawwif kita bertugas memberikan pelayanan kepada jamaah dari sebelum keberangkatan, selama di Tanah Suci dan setelah kembali

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

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiplak 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.

ke tanah air. Selama di Tanah Suci kita membimbing jamaah melaksanakan seluruh rukun dan wajib umrah, kita berikan penjelasan dan makna tempat-tempat yang bersejarah dan suci. Kita bantu jamaah yang membutuhkan bantuan seperti masalah kesehatan, kehilangan barang, dan kendala bahasa.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah ?

**Narasumber** : Membawakan hubungan yang baik dengan jamaah, kita sengaja buat schedule. Ada schedule setiap waktu, mungkin pada jam-jam sekian kita berkumpul, jam-jam sekian kita untuk sholat tahajud dan lain sebagainya. Itu kita berikan pengumuman, supaya mungkin satu, jamaah tepat waktu ketika dia berkumpul, apapun mungkin yang program yang dilakukan oleh An-Najwa insyaallah akan tercapai.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz memberikan pembinaan kepada jamaah agar dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk dan memaksimalkan perjalanan umrah mereka ?

**Narasumber** : Salah satu yang kita buat dari An-Najwa ini adalah adanya tazkiyatun nafs, muhasabah, memberikan kesadaran kepada jamaah bahwa pergi umrah ini adalah semata-mata menyerahkan diri kepada Allah, mengharap ridho Allah, tidak ada kehidupan lain supaya umrahnya bisa makbul dan bisa mabur.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz membantu jamaah memahami makna dan hikmah dibalik setiap ritual ibadah ?

**Narasumber** : Biasanya yang kita lakukan ketika ada sejarah-sejarah seperti jabal rahma, jabal nur, jabal hud, ketika itu biasanya pembimbing memberikan tausiah, memberikan ceramah singkat tentang pemahaman sejarah-sejarah yang terjadi ketika ada tempat-tempat bersejarah dalam Islam supaya memberikan salah satu gunanya untuk mendekatkan diri kepada Allah.

**Peneliti** : Bagaimana Ustadz menangani jamaah yang mengalami kesulitan selama perjalanan umrah ?

**Narasumber** : Bagi jamaah ada yang sakit, kemudian yang uzur, ini memang sengaja kita dari Pembimbing kerjasama dengan Pembimbing yang ada di Arab Saudi untuk memberikan pelayanan. Contoh dengan mungkin kalau perlu pakai kursi dorong, kita kasih kursi dorong dan ini meregulasi ini sudah kita sampaikan kepada jamaah. Dan kita antar sampai selesai mereka melaksanakan umrah sempurna, umrahnya yang lebih sempurna.

**Memberikan Nasihat dan Motivasi**

**Peneliti** : Apa yang Ustadz anggap sebagai bagian terpenting dalam memberikan motivasi dan nasihat kepada jamaah umrah ?

**Narasumber** : Motivasi yang kita kasih kepada jamaah salah satunya, tak lain adalah untuk mendekatkan diri kepada Allah. Tak ada tujuan lain kita ke tanah haram ini, kecuali memang mencari ridho Allah. Kita tinggalkan kehidupan dunia ini, seluruhnya untuk hanya ridho Allah, itu yang kita cari.



Peneliti

: Bagaimana Ustadz menyesuaikan pendekatannya sebagai seorang Muthawwif/Pembimbing Manasik dalam hal melayani jamaah yang memiliki latar belakang dan budaya yang berbeda ?

Narasumber

: Ada satu yang kita sampaikan pada jamaah ketika kita beribadah, terutama kita manasik, kita sampaikan apapun embel-embel jabatan yang ada pada jamaah ketika melaksanakan umrah, ikuti pembimbing umrah, kalau mau umrahnya bagus. Tinggalkan semua, ikuti apa yang disampaikan oleh pembimbing umrah. Ketika dia mengikuti apa yang disampaikan oleh Muthawwif. insyaallah umrahnya akan berjalan dengan baik.

Peneliti

: Apa saja bentuk motivasi dan nasihat yang Ustadz berikan kepada jamaah sebelum, selama dan setelah perjalanan umrah ?

Narasumber

: Motivasi dan nasihat yang kita sampaikan tentu motivas dan nasihati yang sesuai dengan hadis Rasulullah. Bahwa bagi jamaah yang umrahnya magbul, mabrurah, tempatnya adalah surga. Tentu salah satu cita-cita kita di dunia ini adalah cita-cita untuk masuk surga, cari bekal akhirnya. Salah satu jalannya dengan cara umrah. Kita beri nasihat kepada jamaah apabila kalo udah siap umrah tetaplah istiqomah, tingkatkan ibadah-ibadah yang lain di kehidupan kita. Jangan mentang-mentang sudah pernah ke Mekah lalu enggan untuk beribadah yang lain pula di kehidupan biasa atau maunya beribadah yang sifatnya sama seperti haji dan umrah saja, jangan begitu, kita tingkatkan ibadah yang lain seperti sholat sunnah lainnya, memperbanyak baca qur'an, berdzikir, bersedekah dan lain sebagainya.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz memberikan edukasi kepada jamaah agar mereka dapat menjaga hubungan yang harmonis dengan sesama jamaah selama umrah ?

Narasumber

: Ini penting untuk memastikan kelancaran dan kekhusyukan ibadah mereka tentunya. Kita selalu berikan ajaran ke jamaah lebih terbuka dan ramah, kita tunjukkan sikap kepedulian kita, dan ini kita mulai dari diri Muthawwif terlebih dulu sebab yang menjadi contoh di sini muthawwifnya, dengan itu nanti jamaah akan memberikan feedback positif tentunya dan nantinya merasa saling membantu dan menjaga satu sama lain, dengan itu mereka nyaman dan terbuka dalam berkomunikasi.

Peneliti

: Apa yang menjadi kunci sukses dalam menjadi Muthawwif yang baik bagi jamaah umrah ?

Narasumber

: Hubungan harmonis dengan jamaah umrah, kita sampai hari ini bagi alumni-alumni jamaah umrah An-Najwa tetap grup masih kita hidupkan. Kemudian kalau ada jamaah-jamaah yang mau bertanya tetap kita tampung sampai hari ini.



## TRANSKRIP WAWANCARA 4

Waktu Wawancara : 1 Februari 2024  
Lokasi : Kantor PT. An-Najwa Riau

### Profil Narasumber 1

Nama : H. Herman Santoso  
Jabatan : Muthawwif PT. An-Najwa Riau

### Hasil Wawancara

#### Memberikan Materi Tentang Umrah

Peneliti : Apa saja materi utama yang Ustadz sampaikan dalam manasik umrah ?

Narasumber : Diwaktu manasik, awalnya kita mengenal dulu fiqih umrah itu seperti apa, sejarahnya, syaratnya, rukunnya, wajibnya setelah itu apa yang perlu dipersiapkan, dokumennya. Tak lupa adab dalam umrah, baru nanti setelah itu kita masuk tata caranya bagaimana, apa yang boleh dikerjakan sewaktu umrah apa pula larangannya. Jadi seperti itu.

Peneliti : Bagaimana Ustadz menyusun materi manasik umrah agar calon jamaah mendapatkan pemahaman yang maksimal ?

Narasumber : Yang pertama sekali kita pahami profil jamaah itu dulu, karna dari situ kita bisa menyesuaikan materi sama metode yang kita ajarkan. Kedua menggunakan banyak metode bisa video, praktek, dan itu nanti kita bagi supaya calon jamaah tidak bosan. Ketiga kita menekankan pada praktik. Sama-sama kita ketahui kita akan lebih mudah paham dan ingat jika kita mempraktekkannya langsung.

Peneliti : Bagaimana format materi dan metode manasik yang Ustadz berikan kepada calon jamaah ?

Narasumber : Kalo di An-Najwa ada buku panduan manasiknya. Kalo metode itu kita ada 5 kali manasik sampai pandai. 2 materi 2 praktik dan 1 lagi di Madinah.

Peneliti : Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah untuk bertanya pada saat manasik ?

Narasumber : Ya tentu saja. Kita selalu memberikan kesempatan ke calon jamaah supaya mau bertanya juga berinteraksi ketika kita melakukan manasik. Karna itu penting nantinya buat jamaah supaya bisa paham semua tata cara ibadah umrah, juga menghilangkan keraguan supaya pede dan mendapatkan penjelasan yang detail.

Peneliti : Bagaimana Ustadz membantu calon jamaah yang memiliki keterbatasan dalam memahami materi manasik ?

Narasumber : Hal pertama dapat kita ajukan pertanyaan untuk menguji pemahaman jamaah tersebut untuk menghindari kesalahpahaman. Kemudian kita ubah Bahasa yang agak rumit ke bahasa yang sederhana supaya mudah dipahami jamaah. Kemudian kita buat video atau tutorial ibadah dengan infocus.

#### Melatih Praktik Manasik Umrah

Peneliti : Mengapa praktik manasik perlu diikuti oleh calon jamaah sebelum menjalankan ibadah umrah di Tanah Suci ?



Narasumber

: Manasik sangat dianjurkan bagi calon jamaah umrah, supaya nanti jamaah lebih terbiasa dan lancar sewaktu melaksanakan ibadah di Tanah Suci. Tentunya ini penting supaya ibadah umrahnya sah dan mabrur.

Peneliti

: Apa saja yang diajarkan dalam praktik manasik umrah dan apakah Ustadz menggunakan alat peraga dalam praktik manasik tersebut ? Berikan penjelasannya !

Narasumber

: Materi yang kita ajarkan waktu praktek manasik umrah itu yang pertama dulu itu tentu kita paham makna dan tujuannya dulu itu apa, syarat, rukun, kesiapan mental dan fisik kita tentunya, baru nanti kita masuk ke cara memakai ihram bagaimana, apa niatnya, apa aja larangan kalo udah berihram, sesudah itu baru kita masuk ke praktek thawaf, kita praktekan bersama calon jamaah, jamaah ikut dari belakang mengelilingi Ka'bah itu dan jamaah kita kasih buku panduan do'a dan bacaan-bacaannya juga sampai jamaah benar-benar paham. Begitu juga nanti dengan sa'i kita buat miniatur seperti pilar hijau dan nanti jamaah juga mengikuti dari belakang, sampai nanti yang terakhir tahalul atau memotong rambut.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz membuat praktik manasik umrah menjadi menarik dan interaktif ?

Narasumber

: Pertama-tama, kita ingin menekankan bahwa tujuan utama dari manasik umrah itu untuk membekali calon jamaah dengan pengetahuan dan praktik yang benar tentang ibadah umrah itu, karna ini nanti penting agar jamaah dapat menjalankan ibadah umrah dengan benar di sana, Kemudian supaya praktik manasik menarik dan interaktif perlunya kita buat macam-macam pembelajaran, ada ceramahnya, ada praktiknya, ada diskusinya, ada videonya, jadi beragam. Kita buat miniaturnya supaya jamaah tau bentuk gambaran seperti Ka'bah dan pilar hijau ketika sa'i. Dan perlu kita ciptakan suasana yang menyenangkan dan santai agar jamaah lebih rileks, tidak tegang selama praktik manasik.

Peneliti

: Apakah Ustadz memberikan kesempatan kepada calon jamaah dalam praktik manasik untuk mempraktikkannya langsung tata cara umrah tersebut ?

Narasumber

: Kami ketika membimbing manasik selalu mengajak calon jamaah ikut dalam mempraktikkannya secara langsung, ini supaya nantinya jamaah paham rukun dan wajib umrah itu, dan juga meminimalisir kesalahan saat menjalankan ibadah umrah, karna nanti kalo salah bisa fatal. Oleh sebab itu penting sekali jamaah itu mempraktikkannya secara langsung.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz memastikan bahwa jamaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan manasik yang diberikan ?

Narasumber

: Yang utama sekali kita menjalin komunikasi yang baik dulu dengan jamaah, misalnya menyambut mereka dengan ramah dan sopan, kita dengarkan keluhan dia seperti apa dengan perhatian dan kita beri Solusi. Sewaktu manasik kita berikan informasi yang lengkap seputar umrah dan kegiatan ibadah lainnya.

## Membimbing Jamaah Melaksanakan Ibadah Umrah



Peneliti

: Apa saja bentuk pelayanan yang Muthawwif berikan kepada jamaah selama di Tanah Suci ?

Narasumber

: Kami para Muthawwif berdedikasi membantu jamaah umrah mendapatkan pengalaman ibadah yang berkesan dan semoga menjadi umrah yang mabrur nantinya.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah ?

Narasumber

: Harapan kita dengan membangun komunikasi dan hubungan yang baik itu supaya jamaah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan nyaman khusyuk, dan keinginan kita jamaah mendapatkan pengalaman yang berkesan setelah pulang nanti. Kunci komunikasi yang baik itu pertama kita harus sopan dan ramah, kedua informasi yang kita sampaikan itu harus jelas dan mudah dipahami jamaah, ketiga kita dengarkan keluhan atau pertanyaan jamaah, yang terakhir itu kita selalu terbuka dengan jamaah.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz memberikan pembinaan kepada jamaah agar dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk dan memaksimalkan perjalanan umrah mereka ?

Narasumber

: Pembinaan atau bimbingan yang diberikan terlebih dulu ada fiqih umrah itu sendiri disampaikan waktu manasik, baru setelah itu peningkatan akhlak selama perjalanan dan kita beri tausiyah dan motivasi ke jamaah supaya meningkatkan kekhusyukan ibadah dan menyiapkan fisik dan mental karna menghadapi berbagai situasi di sana.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz membantu jamaah memahami makna dan hikmah dibalik setiap ritual ibadah ?

Narasumber

: Memahami makna setiap ibadah yang dilakukan kami berikan penjelasan yang jelas dan ringkas dengan bahasa yang simple saja, kami jelaskan mengenai makna ibadah diwaktu lain, Ini nanti bermanfaat bagi jamaah sehingga nantinya mereka akan lebih khusyuk, meningkatkan keimanan dan ibadah mereka.

Peneliti

: Bagaimana Ustadz menangani jamaah yang mengalami kesulitan selama perjalanan umrah ?

Narasumber

: Kita sama-sama tau kalo perjalanan umrah bisa menjadi pengalaman yang menantang bagi jamaah, oleh sebab itu kami sebagai Muthawwif berusaha semaksimal mungkin membantu jamaah kami mengatasi masalah yang dihadapinya selama melaksanakan umrah, masalah yang dihadapi itu biasanya ada jamaah yang sakit, ada yang kehilangan barang, yang mengalami masalah dengan visanya dan masalah kesulitan dalam berbahasa penduduk setempat. Kalo jamaah sakit kita bersama tim akan membantu jamaah mendapatkan perawatan, kalo jamaah kehilangan barang kita akan bantu cari dan melaporkan ke pihak maskapai. Kalo masalah visa nanti kita akan hubungi kedutaan besar, dan kurangnya paham dengan bahasa penduduk setempat kita sebagai muthawwif yang nanti menerjemahkannya.



**Memberikan Nasihat dan Motivasi**

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

- Peneliti : Apa yang Ustadz anggap sebagai bagian terpenting dalam memberikan motivasi dan nasihat kepada jamaah umrah ?
- Narasumber : Memberikan motivasi dan nasihat kepada jamaah itu kita bukan hanya sekedar memberikan informasi dan pengetahuan saja, intinya tu kita bisa membangun semangat jamaah, kita ingatkan ke jamaah tentang kesempatan emas yang mereka dapatkan ini bisa menunaikan ibadah umrah dan bedoa di Tanah Suci. Kita ingatkan supaya menghindari hal yang bisa mengganggu kekhusyukan kita ketika beribadah dan menjalin hubungan yang baik dan kekeluargaan sehingga nantinya mendapatkan umrah yang mabrur.
- Peneliti : Bagaimana Ustadz menyesuaikan pendekatannya sebagai seorang Muthawwif/Pembimbing Manasik dalam hal melayani jamaah yang memiliki latar belakang dan budaya yang berbeda ?
- Narasumber : Yang pertama sekali itu kita gunakan bahasa yang simple aja dulu, biar jamaah mudah paham dan ingat, abis itu kita masuk unsur humor dikit supaya suasana tidak tegang dan jamaah rileks. Intinya kita itu harus sabar, terbuka dan saking menghargai. Karena itu kunci melayani jamaah dengan latar belakang dan budaya yang beda juga. Karna apa, karna kita ini sama-sama manusia dan bisa belajar satu sama lainnya.
- Peneliti : Apa saja bentuk motivasi dan nasihat yang Ustadz berikan kepada jamaah sebelum, selama dan setelah perjalanan umrah ?
- Narasumber : Kalo sebelum keberangkatan kita menyadari jamaah dulu, apa keutamaan umrah tersebut, kita beri motivasi untuk mempersiapkan diri baik itu fisik atau mental, dan memperkuat niatnya. Kita nasihatkan untuk mempelajari manasik umrah pahami cara dan rukun umrah, jaga kesehatan dan banyak berdo'a. Kalo selama ibadah umrah kita beri motivasi supaya fokus ibadah, hindari yang dapat mengganggu fokus ibadah, dan kita beri nasehat memanfaatkan waktu untuk beribadah selama berada di Tanah Suci dan tetap menjaga kekompakan. Kalo setelah kepulangan kita beri motivasi dan terus menjaga kesitiqomahannya dan meningkatkan ibadahnya.
- Peneliti : Bagaimana Ustadz memberikan edukasi kepada jamaah agar mereka dapat menjaga hubungan yang harmonis dengan sesama jamaah selama umrah ?
- Narasumber : Pertama, kita harus sadar bahwa jamaah itu kan beragam jadi kita harus bisa saling toleran kemudian kita perkuat dengan saling membantu. Kedua kita jaga komunikasi yang baik dengan bicara yang sopan santun. Ketiga kita ajak berpartisipasi dalam kegiatan bersama misalnya makan, berdo'a bersama. Dan yang terakhir ikuti arahan dari Muthawwif, karna Muthawwif pembimbing yang akan membimbing jamamah selama ibadah umrah.
- Peneliti : Apa yang menjadi kunci sukses dalam menjadi Muthawwif yang baik bagi jamaah umrah ?
- Narasumber : Kunci suksesnya ketika kita itu mampu membuat jamaah memahami materi manasik yang kita sampaikan dan menjawab permasalahan jamaah, dan mampu menjadi contoh bagi para jamaah baik dalam hal ibadah ataupun

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

Peneliti : Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.  
 Narasumber : Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 Peneliti :  
 Narasumber :

perilaku. Kemampuan kita dalam mengelola waktu juga dan semangat yang tinggi dalam melayani jamaah serta membantu jamaah meaksanakan ibadah umrah di Tanah Suci.



© 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.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

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

Jl. 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)

Pekanbaru, 12 Mei 2023

Nomor : B-1029/Un.04/F.IV/PP.00.9/05/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Penunjukan Pembimbing  
a.n. **M. Yulian Saputra**

Kepada Yth.

**Khairuddin, M. Ag**

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh,

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **M. Yulian Saputra** NIM. **12040415029** dengan judul **"Manajemen Pelayanan Travel Haji Plus Dan Umrah Oleh Muthawif Dalam Memberikan Bimbingan Manasik Pada Pt An-Najwa Islamic Tour And Travel Pekanbaru"** Bimbingan yang saudara berikan meliputi:

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

Dekan,



**Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA**

NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan :  
Yth. Ketua Prodi Manajemen Dakwah

Di Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Di Arang sebagai sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan 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.  
Di Arang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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, 11 Desember 2023

Nomor : B- 5329/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	: M. YULIAN SAPUTRA
N I M	: 12040415029
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:

**"Pelayanan Manasik Bagi Jamaah Umrah Oleh Muthawwif di PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru."**

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :

**"PT. An-Najwa Islamic Tour and Travel Kota Pekanbaru"**

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 milik UIN Suska Riau  
 Undang-Undang  
 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.  
 dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
Email : [dpmpptsp@riau.go.id](mailto:dpmpptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/61354  
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN  
PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-5329/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2023 Tanggal 11 Desember 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

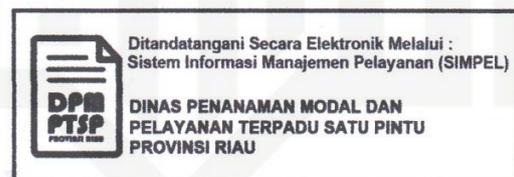
1. Nama : **M. YULIAN SAPUTRA**
2. NIM / KTP : 12040415029
3. Program Studi : **MANAJEMEN DAKWAH**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PELAYANAN MANASIK BAGI JAMAAH UMRAH OLEH MUTHAWWIF DI PT. AN-NAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL KOTA PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : **PT. AN-NAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL KOTA PEKANBARU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 21 Desember 2023



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. AN-NAJWA ISLAMIC TOUR AND TRAVEL KOTA PEKANBARU di Tempat
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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

Hak cipta dilindungi Undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber. Penguatiran hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan atau tinjauan suatu masalah. Penguatiran tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



## SURAT KETERANGAN

Nomor: 827/ANJWA-RUMR/IV/2024

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama** : Nazri, S.Th.I. M.Pd  
**Jabatan** : Direktur ANNAJWA RIAU  
**Alamat** : Komplek Wadya Graha I Blok M No. 8 Jl. Srikandi Kec. Tampan

Dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : M. Yulian Saputra  
**Nim** : 12040415029  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Jenjang** : S1  
**Alamat** : Pekanbaru

Dapat diizinkan untuk melakukan riset/penelitian yang berkaitan dengan Skripsi yang bersangkutan dengan judul "Pelayanan Manasik Bagi Jamaah Umroh Oleh Muthawwif Di PT. An-Najwa Islamic Tour And Travel Kota Pekanbaru" dengan catatan yang bersangkutan mengikuti aturan yang berlaku pada PT. An-Najwa Islamic Tour And Travel Riau.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Pekanbaru  
 Tanggal : 30 April 2024



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

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