

**PERAN *MUTHAWIF*  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH  
DI BIRO HAJI DAN UMRAH ASBIHU-NU  
PURWOKERTO**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S. Sos)**



Oleh:

**Lina Fadiyah  
NIM. 1423104020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT  
FAKULTAS DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2018**

**PERAN *MUTHAWIF***  
**DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH**  
**DI BIRO HAJI DAN UMRAH ASBIHU-NU PURWOKERTO**

Lina Fadiyah  
1423104020  
Program Studi Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

**ABSTRAK**

Dewasa ini, haji dan umrah menjadi sebuah *trend* di masyarakat, terutama masyarakat Indonesia. Mulai dari pegawai negeri, masyarakat biasa, dan seluruh lapisan masyarakat kenal dengan yang namanya haji dan umrah. Haji dan umrah sendiri tidak semata-merta langsung dilaksanakan begitu saja, oleh karena masyarakat yang berasal dari berbagai kalangan sehingga tidak semuanya menguasai apa itu haji dan umrah. Akhirnya dikenalkanlah apa itu *Muthawif*.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memaparkan peranan seorang *muthawif*. Adapun yang menjadi latar belakang penulisan ini karena peranan *muthawif* dari waktu ke waktu sangat dibutuhkan baik oleh biro perjalanan haji dan umrah atau calon jamaah haji dan umrah sendiri.

Jenis skripsi ini yaitu kualitatif deskriptif dan menggunakan metode *field research* atau penelitian lapangan, dimana kita dapat mengetahui secara langsung bagaimana peran seorang *muthawif* baik untuk biro perjalanan haji dan umrah maupun para jamaah haji dan umrah itu sendiri.

Hasil dari penelitian ini yaitu, kita dapat mengetahui apa saja peran *muthawif*, yaitu: mengantar jamaah untuk menunjukkan lokasi ibadah, memberikan panduan dan bimbingan pelaksanaan ibadah haji dan umrah, mengantar jamaah ke tempat perbelanjaan, membantu jamaah yang tersesat, membantu menyelesaikan masalah jamaah yang terjadi selama di tanah suci, memberikan informasi tentang bahasa dan budaya Arab, mengajarkan hal-hal yang praktis, mengantar jamaah yang sakit ke rumah sakit.

Kata kunci: *Muthawif*, Peran *Muthawif*, Pelayanan *Muthawif*.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka.....	10
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian <i>Muthawif</i> .....	17
B. Teori Covey (Teori Keseimbangan).....	19
C. Idealitas dan Karakteristik <i>Muthawif</i> Dilihat dari Teori Kepemimpinan Islam..	20

D. Akhlak Seorang <i>Muthawif</i> Dilihat dari Teori Kepemimpinan Islam.....	21
--	----

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Pendekatan Penelitian.....	33
B. Teknik Pengumpulan Data.....	34
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	37

### **BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Gambaran Umum Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU Purwokerto.....	41
1. Letak Geografis Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU Purwokerto.....	41
2. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU Purwokerto.....	42
3. Sejarah Instansi ASBIHU-NU .....	43
4. Visi dan Misi Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU.....	46
5. Program Kerja ASBIHU-NU Puwokerto.....	48
6. Kerjasama ASBIHU-NU dengan <i>Muthawif</i> dan <i>Taklimatul Hajj</i> Saudi Arabia.....	49
B. Peran <i>Muthawif</i> di ASBIHU-NU Purwokerto.....	55

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran-saran.....	61
C. Kata Penutup.....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung meningkat, ditandai semakin bervariasinya profil jamaah dalam beberapa tahun terakhir ini. Latar belakang jamaah haji selama ini sebagian besar (lebih dari 60%), berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah, mulai menurun, sedangkan dari kalangan masyarakat kota, seperti; tokoh-tokoh penting, pegawai negeri maupun swasta, militer, pengusaha, dan intelektual, mulai meningkat dalam menunaikan ibadah haji.<sup>1</sup>

Ibadah haji adalah sengaja mengunjungi Ka'bah (rumah suci), untuk menunaikan amal ibadah tertentu, pada waktu tertentu dengan niat yang ikhlas karena Allah.<sup>2</sup> Dalam surat Al-Baqarah ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

<sup>1</sup> Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon atau Jamaah Haji tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Saudi Arabia, Ed. 1. Cet.1.)*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007). Hlm. 2.

<sup>2</sup> M. Ali Hasan, *Tuntunan Haji (Suatu Pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji)*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999). Hlm. 1.

Yang artinya:“*Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.”*<sup>3</sup>

Sejarah panjang masyarakat muslim Indonesia dalam menunaikan ibadah haji telah memberikan makna sangat berarti bagi kehidupan kenegaraan secara keseluruhan. Undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengamanatkan pemerintah agar melibatkan peran serta masyarakat secara luas dalam hal pelayanan dan pengorganisasian serta pengawasan, penyelenggaraan ibadah haji, memberikan perlindungan, hukum yang tegas bagi jamaah haji serta upaya meningkatkan pelayanan dengan menghilangkan monopoli. Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh pemerintah secara konsisten, luwes dan transparan. Atas dasar pemikiran tersebut, pemerintah selalu berupaya melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga calon/jamaah haji

---

<sup>3</sup> Imam Jazuli, Buku Pintar Haji dan Umrah : *Panduan Superlengkap Manasik Haji dan Umrah Berdasarkan 6 Madzhab*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014). Hlm. 54.

dapat menunaikan ibadah haji dengan mudah, tertib, aman, dan sekembalinya dari tanah suci memperoleh haji mabrur.<sup>4</sup>

Akibatnya, pemerintah dihadapkan pada ledakan jumlah calon/jamaah haji yang semakin lama semakin kritis terhadap proses penyelenggaraan ibadah haji. Banyak di antara mereka mempersepsikan pemerintah kurang siap memberikan bimbingan dan pelayanan optimal bagi semua calon jamaah haji. Dampak dari hal ini kemudian membuka peluang hadirnya institusi yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang menggejala sejak akhir dasawarsa 1980-an hingga sekarang. Pemerintah kemudian menetapkan kebijakan tentang KBIH, yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 224 Tahun 1999 dan Instruksi Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999. Keberadaan KBIH sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon/jamaah haji yang mandiri. Lebih jauh dalam keputusan tersebut diatur antara lain bahwa KBIH harus mendapatkan izin Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama setempat dengan masa berlaku selama dua tahun. Untuk mendapatkan izin tersebut, KBIH hanya memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu.<sup>5</sup> Selain itu pasal 24 ayat (1) disebutkan bahwa KBIH hanya melaksanakan pembimbingan ibadah haji, bukan sebagai penyelenggara ibadah haji.

Keberadaan KBIH saat ini sangat membantu baik untuk calon/jamaah, pemerintah dan instansi lain yang berkaitan dengan ibadah

---

<sup>4</sup> Ahmad Nidjam, Alatief Hanan, *Manajemen Haji, Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Warhers*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2000). Hlm. III.

<sup>5</sup> Direktorat Pembinaan Haji Direktorat Pembinaan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2005). Hlm. 5.



haji. Dewasa ini, bukan hanya ibadah haji saja yang semakin hari semakin diminati, tetapi ibadah umrah juga demikian. Banyak alasan mengapa umrah semakin diminati, salah satunya yaitu karena waktu keberangkatan yang cukup cepat dan diberangkatkan oleh biro perjalanan haji dan umrah.<sup>6</sup>

Tujuan utama sebuah biro haji dan umrah adalah bagaimana membuat jamaah mereka puas atas layanan yang diberikan. Karena arti jamaah bagi sebuah biro haji dan umrah ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu biro itu sendiri. Untuk itu biro harus memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

Dalam pasal 7 UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, sebagaimana telah disempurnakan oleh UU No. 2 Tahun 2009. UU No. 34 Tahun 2008, disebutkan bahwa jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan haji, yaitu meliputi: Pembimbingan manasik haji dan/ atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama perjalanan, maupun di Arab Saudi, perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia, penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji, pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, Arab Saudi, dan saat kepulangan di tanah air.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Observasi awal pada bulan Januari-Februari 2017.

<sup>7</sup>Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009M*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009). Hlm. 4 dan 5.

Hal ini tentunya menjadi fokus perhatian untuk biro haji dan umrah supaya menambah kualitas dalam melayani jamaah mereka. Seperti pelayanan pembimbingan manasik misalnya yang semakin hari semakin sangat penting dan menjadi sebuah keharusan. Karena jamaah yang berasal dari berbagai kalangan yang belum tentu mereka bisa melakukan manasik secara mandiri. Perlu ada bantuan dari biro untuk menyediakan pembimbing yang bertugas menuntun mereka secara intensif sehingga ibadah mereka lancar. Pembimbing manasik ini biasa disebut *muthawif* kalau di Indonesia biasa disebut dengan *tour guide* (pembimbing perjalanan). Untuk itu, biro perjalanan haji dan umrah banyak yang bekerjasama dengan KBIH untuk mendapatkan *muthawif* yang berkualitas atau biro ini menyediakan *muthawif* sendiri.

Dengan adanya *muthawif* ini, maka jamaah akan semakin terbantu dan merasakan kemudahan dalam melaksanakan ibadah. Namun, tentu pemilihan dan pengadaan *muthawif* ini haruslah benar-benar diselektif dengan baik, baik oleh individu jamaah atau jasa travel haji dan umrah.

Seorang *muthawif* bukan hanya sekedar memiliki pengalaman, tetapi juga harus disertai dengan kemampuan mendalami konsep ibadah<sup>8</sup> dengan baik, sehingga bisa menjadi tempat bertanya para jamaah dan menjamin pelaksanaan ibadah berjalan sesuai ketentuan agama.

Dengan keadaan itu kemudian biro di Indonesia banyak yang menambah pelayanan *muthawif* agar jamaah dapat terbantu. Salah satu

---

<sup>8</sup> Kementerian Agama RI, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014). Hlm. 77. “Sa’i Thawaf, dan lain-lain adalah konsep. Praktiknya adalah ketika jamaah melakukan kegiatan yang sesungguhnya, sedang yang dilakukan di Indonesia adalah sebatas tatacara melalui miniatur, yang seringkali sangat jauh berbeda dengan realitas.”

biro yang menyediakan pembimbing manasik haji dan umrah yaitu Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU Purwokerto. Asosiasi Bina Haji dan Umrah Nahdlatul Ulama (ASBIHU-NU), merupakan wadah berhimpun dan berkumpul para pimpinan KBIH, Travel Haji / Umrah dan Para Pembimbing Ibadah haji yang berbasis NU. Asosiasi Bina Haji dan Umrah NU ini terbentuk dari hasil musyawarah Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) melalui Pengurus Pusat Lembaga Dakwah Nahdlatul Ulama (PP.LDNU) atas kesamaan visi, misi dan tujuan serta keinginan dari kelompok masyarakat yang terdiri dari Pimpinan KBIH, Travel Haji / Umrah dan Pembimbing Ibadah haji yang berbasis Nahdlatul Ulama (NU), yang pada saat itu secara kuantitatif terdapat 2000 KBIH dan 80% nya dikelola oleh keluarga besar Nahdlatul Ulama (NU) dan berbasis Nahdliyin.

ASBIHU-NU mempunyai kantor pusat di Jl. Jend. Basuki Rahmat No. 12 Kp. Melayu, Jakarta Timur dan mempunyai cabang di tiap-tiap daerah kabupaten dan kota, termasuk ASBIHU NU cabang Purwokerto yang dalam hal ini sebagai sentral penelitian penulis. ASBIHU-NU cabang Purwokerto terletak di Desa Karang Pucung Kecamatan Purwokerto Barat, lebih tepatnya di Jl. KH. Wahid Hasyim No. 70 Purwokerto, Jawa Tengah.<sup>9</sup> Selain mengadakan manasik, biro ini juga melayani pelayanan *all in*, yaitu semua yang diperlukan oleh jamaah seperti paspor, suntik meningitis, buku kuning, visa, bahkan semua alat-alat untuk umrah sudah

---

<sup>9</sup> Dokumen dari Asbihu-NU Purwokerto diambil pada bulan Januari 2017.

dikoordinir oleh biro sehingga memudahkan jamaah untuk berangkat umrah.

Seperti biro-biro lainnya, di biro haji dan umrah ASBIHU-NU Purwokerto ini juga melayani yang namanya haji plus, umrah plus dan umrah regular. Untuk haji regular tidak melayani karena sekarang berada dibawah Kementerian Agama. Haji plus di Asbihu-NU Purwokerto berkisar 100-150 juta rupiah dengan fasilitas yang baik dan ditambah wisata, untuk umrah plus berkisar 34-35 juta rupiah dengan fasilitas yang baik ditambah wisata, dan untuk umrah yang regular berkisar 27,5 juta rupiah saja. Harga ini belum tentu tetap karena mengikuti harga dolar yang berlaku, jika harga dolar naik maka biaya haji dan umrah juga akan naik begitu sebaliknya.<sup>10</sup>

Kebanyakan dari jamaah sendiri, memilih umrah yang regular karena menurut mereka lebih ringan dari segi dana tetapi fasilitas tetap terjaga. Biro haji dan umroh ASBIHU-NU Purwokerto ini memang sudah banyak memberangkatkan jamaah, menurut mereka biro ini baik dalam pelayanan. Apalagi saat bimbingan manasik haji, mereka betul-betul dibimbing sampai paham dan mengerti, terutama untuk yang belum pernah melaksanakan ibadah haji atau umrah.

Semakin meningkatnya antusiasme masyarakat muslim khususnya di Kabupaten Banyumas dan sekitarnya untuk melaksanakan ibadah haji juga umrah, maka sangat diperlukan sekali peran seorang *muthawif* atau pembimbing ibadah untuk membantu kelancaran dan kesuksesan

---

<sup>10</sup> Observasi awal pada bulan Januari 2017.

pelaksanaan ibadah jamaah selama di kota Mekah dan Madinah, apalagi untuk seorang yang baru pertama kali pergi ke tanah suci. Peran dari seorang *muthawif* ini bukan hanya sebagai pembimbing ibadah, tetapi juga bisa menyangkut semua aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan umrah, seperti pengurusan *check in – check out* hotel, transportasi, hingga masalah katering untuk jamaah.

Jamaah di sini merupakan pengguna jasa travel haji dan umrah, mereka menginginkan pelayanan yang terbaik terutama dalam urusan pembimbingan oleh *muthawif* , semakin baik pelayanan maka akan menciptakan hubungan yang harmonis antara jamaah dan biro terutama dengan *muthawif* sendiri sehingga jamaah akan kembali menjadi mitra.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “Optimalisasi Peran *Muthawif* Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU Purwokerto”.

#### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan keadaan diatas, dimana peran *muthawif* harus dioptimalisasikan demi kepuasan jamaah haji/ umrah dalam penelitian yang berjudul “Optimalisasi Peran *Muthawif* Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU Purwokerto” sesuai uraian tersebut maka masalah yang akan diteliti adalah:

Bagaimana peran *muthawif* di ASBIHU-NU Purwokerto dalam melayani jamaah haji dan umrah?

#### **B. Definisi Operasional**

### 1. *Muthawif*

*Muthawif* sendiri sebenarnya memiliki makna orang yang sedang ber-*thawaf* atau berkeliling ka'bah. Namun, saat ini *muthawif* diistilahkan menjadi sebutan kepada orang yang menjadi pemandu atau pembimbing ibadah haji maupun umrah. *Muthawif* ini memang sangat diperlukan di tengah semakin *booming*-nya ibadah umrah. Di Indonesia sering disebut dengan *Tour Guide*.<sup>11</sup>

### 2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010: 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

### 3. Jamaah

Jamaah adalah wadah bagi ummat islam dalam mengerjakan ibadah.<sup>12</sup>

## C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk: Mengetahui bagaimana optimalisasi peran *muthawif* di biro haji dan umrah ASBIHU-NU Purwokerto dalam melayani para jamaah umrah.

## D. Manfaat Penelitian

---

<sup>11</sup> Dokumen dari Asbihu-NU Purwokerto diambil pada bulan Januari 2017.

<sup>12</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Teoritis

- a. Memberikan kontribusi pemikiran tentang bagaimana biro dalam mengoptimalkan peran *muthawif* terhadap jamaah agar jamaah merasa puas.
- b. Sebagai bahan acuan bagi peneliti-peneliti yang akan datang.

2. Praktis

Bagi peneliti khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya akan menambah pengetahuan tentang bagaimana biro dalam mengoptimalkan peran *muthawif* terhadap jamaah agar jamaah merasa puas.

#### **E. Kajian Pustaka**

Sepanjang pengetahuan penulis dan setelah penulis mencari judul penelitian yang ada di perpustakaan Kampus IAIN Purwokerto dan melakukan pencarian di google internet diketahui bahwa tidak ada penelitian yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis berjudul “Optimalisasi Peran *Muthawif* Dalam Meningkatkan Kepuasan di Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU Purwokerto”. Akan tetapi terdapat penelitian yang berkaitan sama yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Kusmiati yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi “ KOPPI MANIEZ” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)”. Dalam penelitian ini, penulis meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi

untuk para konsumen. Dari sini penulis kemudian mengetahui bagaimana tingkat kepuasan para konsumen terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen.<sup>13</sup> Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan perbedaannya adalah tempat penelitiannya yaitu di koperasi sebuah pondok pesantren di Yogyakarta sedangkan saya di biro haji dan umrah di Purwokerto.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Indra Wahyu Dianto yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak and Shake Jl. Cenderawasih No. 30 Yogyakarta”. Disini peneliti meneliti tentang pelayanan yang diberikan pihak warung kepada para konsumen, dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan konsumen, apakah merasa puas atau ada yang kurang.<sup>14</sup> Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan konsumen dari pelayanan yang diberikan pihak pemberi layanan, sedang perbedaannya adalah tempatnya di sebuah warung steak di Yogyakarta dan saya di biro haji dan umrah di Purwokerto.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muh Yunus Bandu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat”. Disini, peneliti meneliti tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang

---

<sup>13</sup>Siti Kusmiati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta. *Skripsi*. (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2015). Hlm. X.

<sup>14</sup>Indra Wahyu Dianto. Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak And Shake Jl. Cenderawasih No. 30 Yogyakarta. *Skripsi*, . . . . . Hlm. Vii.



menggunakan jasa PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat.<sup>15</sup>

Persamaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada kepuasan konsumen, sedang perbedaannya adalah tempatnya di PT. PLN (Persero) di Makassar dan saya di biro haji dan umrah Asbihu-NU Purwokerto.

## F. Metode Penelitian

Untuk memberikan penjelasan tentang bagaimana cara penulis melakukan penelitian maka akan dipaparkan bagaimana penulis dalam melakukan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sesuai fokus penelitian yang diangkat, maka penulis dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian. Sedangkan jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>16</sup> Dalam hal ini peran *muthawif* itu sendiri.

### 2. Teknik Pengumpulan data

---

<sup>15</sup>Muh Yunus Bandu. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi*. (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2013). Hlm. Vi.

<sup>16</sup>Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif Cet. Ke-30*, (Bandung: PT. Remaja Rosdyakarya, 2012). Hlm. 6.

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian berupa prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.<sup>17</sup> Penelitian ini, penulis dalam bagian teknik pengumpulan data menggunakan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan terhadap obyek penelitian. Pengamatan perlu dilakukan untuk membantu peneliti bila informan tidak bisa menjawab pertanyaan, dan dilakukan untuk lebih memberikan data yang akurat.<sup>18</sup> Observasi dilakukan baik secara langsung saat mengamati fenomena maupun tidak langsung. Teknik ini penulis gunakan untuk melihat dan mengetahui secara lebih detail mengenai pengoptimalisasian peran *muthawif* untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

b. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan informan, sama seperti dengan penggunaan daftar pertanyaan.<sup>19</sup> Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang valid berupa keterangan, informasi, atau penjelasan yang

---

<sup>17</sup>Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005). Hlm. 133.

<sup>18</sup>Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, . . . . . Hlm. 147.

<sup>19</sup>Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. . . . . Hlm. 143.

berkaitan dengan hal-hal yang diteliti tentang kondisi di biro haji dan umrah ASBIHU-NU Purwokerto.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengabadian suatu momen, bisa berupa audio-visual seperti foto, video, film. Bisa juga dokumen publik seperti koran, makalah, laporan kantor, atau bisa dokumen privat seperti surat, e-mail, buku harian dan lain-lain.

3. Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data dan penyajian data yang mengelompokkan dalam suatu bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasi.<sup>20</sup> Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif pendekatan fenomenologi. Bentuk analisis yang digunakan adalah penjelasan-penjelasan, bukan berupa angka-angka statistik atau angka-angka lainnya.

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan beberapa tahap. Pertama reduksi data, yaitu memilih hal-hal yang pokok memfokuskan dalam hal-hal yang penting. Sehingga data yang dipakai tidak berlebihan. Kedua adalah penyajian, yaitu data dilakukan dalam bentuk uraian singkat atau dengan teks naratif. Tahap penarikan kesimpulan diambil dari reduksi dan penyajian data masih dapat berubah apabila suatu bukti kuat lain ditemukan pada saat verifikasi data lapangan. Proses verifikasi ini digunakan

---

<sup>20</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta:Rineka Cipta,1998). Hlm.133.

untuk membuktikan hasil kesimpulan sementara untuk kembali dievaluasi. Apabila kesimpulan tersebut tetap dan tidak berubah, maka barulah kesimpulan itu dicatatkan sebagai hasil laporan.<sup>21</sup>

#### 4. Subyek dan Obyek Penelitian

- a. Subyek Penelitian dalam penelitian ini adalah Biro Haji dan Umrah ASBIHU-NU Purwokerto dan yang ada di dalamnya, seperti: koordinator setiap bidang, karyawan, dan semua aspek yang berkaitan dengan ASBIHU-NU Purwokerto.
- b. Obyek Penelitian dalam penelitian ini yaitu peran *Muthawif* itu sendiri.

#### 5. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian di Biro haji dan umrah ASBIHU-NU Purwokerto.

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai isi penelitian yang disusun, maka diperlukan adanya sistematika pembahasan yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi tentang Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Teknik Pengumpulan Data Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

---

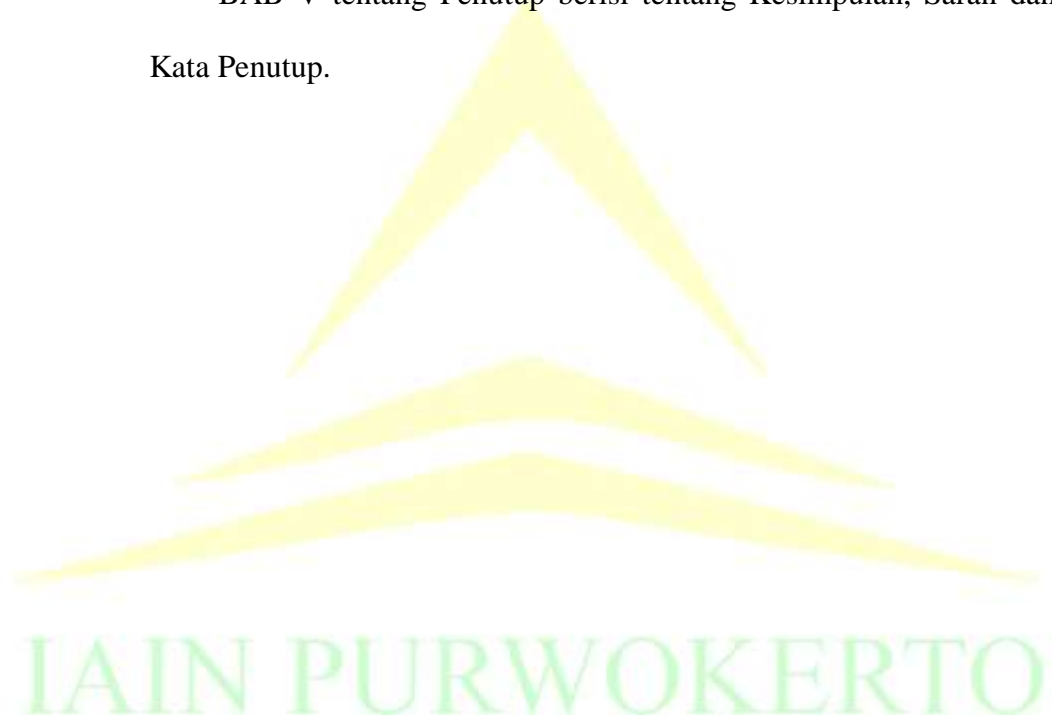
<sup>21</sup>Mathew Miles ,*Analisis Data Kuantitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992). Hlm. 62.

BAB II Membahas landasan teori Peran *Muthawif* dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah.

BAB III tentang Metode Penelitian.

BAB IV tentang Hasil Penelitian, berupa 1) gambaran umum lokasi penelitian, 2) penyajian dan analisis data serta pembahasan tentang bagaimana peran *Muthawif* di biro haji dan umrah ASBIHUNU Purwokerto.

BAB V tentang Penutup berisi tentang Kesimpulan, Saran dan Kata Penutup.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Ibadah haji atau umrah adalah ibadah paripurna yang melibatkan banyak pihak untuk melancarkan perjalanan dan proses ibadah. Persiapannya pun harus matang, seperti kesehatan fisik, persiapan dana, persiapan dokumen dan sebagainya. Adapun persiapan-persiapan ini bukan hanya dari individu calon jamaah haji atau umrah saja, biro dan perangkatnya pun ikut mempersiapkan. Sebagai salah satu ikon yang penting dalam ibadah umrah maupun haji, *muthawif* seharusnya semakin hari semakin di perhatikan perannya, supaya dalam melayani jamaah menjadi lebih baik. Peran *muthawif* tidak lepas dari upaya-upaya yang dilakukan oleh sebuah biro perjalanan umrah untuk lebih membuat *muthawif* lebih kompeten lagi dari sebelumnya sehingga membuat para jamaah lebih mandiri dan puas atas layanan yang diberikan.

Mengenai upaya-upaya optimalisasi peran *muthawif* dalam meningkatkan kepuasan jamaah, biro perjalanan umrah ASBIHU-NU Purwokerto memiliki banyak upaya seperti sertifikasi, penguasaan manasik haji maupun umrah, mempunyai karakteristik kepemimpinan yang baik, menekankan kepada *muthawif* bahwa mereka adalah *khadimul umat* yaitu pelayan umat, dan lainnya, agar jamaah merasa lebih aman dan nyaman dalam menjalani ibadah dan tentunya puas dalam pelayanan yang diberikan. Seperti yang dipaparkan di BAB IV,

bahwa *muthawif* harus ada sertifikasi, agar *muthawif* benar-benar sudah kompeten dan mempunyai standar. Kemudian menguasai manasik, jadi dalam memberikan materi kepada jamaah sesuai dengan ketentuan ibadah, selanjutnya yaitu *muthawif* harus memiliki karakteristik pemimpin yang baik supaya dalam menyelesaikan masalah cepat dan tepat.

## **B. SARAN-SARAN**

Untuk meningkatkan pelayanan jama'ah di ASBIHU-NU penulis memberikan beberapa saran:

1. Pelayanan yang sudah dilaksanakan dari pihak Asbihu terutama dibidang pelayanan *muthawif* lebih ditingkatkan lagi agar para jama'ah puas dengan pelayanan yang di pandu oleh *muthawif*.
2. *Khodimul ummah* atau pelayanan umat melayani dengan rasa semangat dalam rangka mencari ridho Allah SWT.
3. Selalu siap sedia apabila jama'ah meminta bantuan di dalam maupun diluar pelaksanaan ibadah.

Kemudian berdasarkan penelitian di atas, di mana peran *muthawif* salah satu yang terpenting maka diharapkan agar masyarakat betul-betul memilih sebuah biro perjalanan haji dan umrah supaya nantinya dapat menjalankan ibadah dengan benar dan baik.

## **C. KATA PENUTUP**

Demikianlah “Skripsi tentang Optimalisasi peran *muthawif* dalam meningkatkan kepuasan jamaah di biro haji dan umrah

ASBIHU-NU Purwokerto”, terima kasih dan mohon maaf karena penulis sadar bahwa tulisan ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu mohon kritik dan saran supaya lebih baik lagi.





## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, M. 1999. *Tuntunan Haji (Suatu Pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsini. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Assuwaidan, Thariq. M dan Faishal Umar Basyarahil. 2005. *Melahirkan Pemimpin Masa Depan*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Bandu, Muh Yunus.2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Daniel, Moehar. 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dianto, Indra Wahyu. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak and Shake Jl. Cenderawasih No. 30 Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Direktorat Pembinaan Haji Direktorat Pembinaan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI. 2005. *Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*. Jakarta: Departemen Agama RI.
- Dokumen dari Asbihu-NU Purwokerto diambil pada bulan Januari- Februari 2017.
- Jazuli, Imam. 2014. *Buku Pintar Haji dan Umrah : Panduan Superlengkap Manasik Haji dan Umrah Berdasarkan 6 Madzhab*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

- Kayo, Khatib Pahlawan. RB. 2005. *Kepemimpinan Islam dan Dakwah*. Jakarta: Amzah
- Kartono, Kartini. 1983. *Metode Research Sosial*. Bandung: Alumi.
- Kementerian Agama RI. 2014. *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Kementerian Agama RI. 2009. *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Kusmiati, Siti. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi "Koppi Maniez" Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
- Miles, Mathew. 1992. *Analisis Data Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moeloeng, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Cet. Ke-30*. Bandung: PT. Remaja Rosdyakarya.
- Nidjam, Ahmad, Alatief Hanan. 2000. *Manajemen Haji, Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Warhers*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Observasi awal di Asbihu-NU Purwokerto pada bulan Januari 2017.
- Rohim, Aunur dan Iip Wijayanto. 2001. *Kepemimpinan Islam*. Yogyakarta: UII Press.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik (Persepsi Calon atau Jamaah Haji tentang Pembimbingan dan Pelayanan oleh KBIH dan Pemerintah di Indonesia dan Saudi Arabia, Ed. 1. Cet.1.)*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.

Zuhriyah, Nurul. 2003. *Penelitian Tindakan*. Malang: Banyumedia Publishing.

Internet:

<https://rafiqjauhary.com/2014/05/26/haji-1435-h-tanah-suci-mengalami-krisis-muthawif/> diakses pada hari Rabu tanggal 3 Januari 2018 pukul 20.24.

Muhammad Aidi Ali. Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada KALTIMGPS.COM di Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2014, 2 (3): 346 - 357 ISSN 2355-5408, [ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id) © Copyright 2014. Diakses pada Tanggal 3 Desember 2017. Jam: 20.45 WIB di IAIN Pwt.

IAIN PURWOKERTO