



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)
Accredited No. 204/E/KPT/2022
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v11i3.31796>
Volume 11, No. 3, 2026 (1351 - 1367)

PERAN DAN KOMPETENSI *MUTHAWIF* PADA KEPUASAN LAYANAN JAMAAH UMRAH PADA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI) TOUR BENGKULU

Hellannisa Alfidah

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
hellannisaalfidah999@gmail.com

Yosy Arisandi

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
yosyarisandy@mail.uinfasbengkulu.ac.id

Makmur

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
makmurreza11@gmail.com

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan kompetensi *muthawif* terhadap kepuasan layanan jamaah umrah pada PT. Amanah Safari Internasional (ASAFI) Tour Bengkulu. Fokus penelitian ini meliputi pengalaman jamaah terkait peran *muthawif* selama pelaksanaan ibadah umrah, persepsi jamaah terhadap kompetensi *muthawif*, serta pengaruh peran dan kompetensi tersebut terhadap kepuasan jamaah secara emosional dan spiritual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum jamaah memiliki kesan positif terhadap peran *muthawif*. *Muthawif* dinilai mampu memberikan bimbingan ibadah secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami, serta mendampingi jamaah selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Selain itu, kompetensi *muthawif* dinilai baik, yang tercermin dari penguasaan materi ibadah umrah, kemampuan komunikasi yang efektif, serta keterampilan dalam menghadapi berbagai karakter jamaah. Peran dan kompetensi tersebut berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah, baik dari segi pelayanan maupun pengalaman spiritual yang dirasakan selama pelaksanaan ibadah umrah.

Kata kunci: Peran *muthawif*, kompetensi, kepuasan jamaah, layanan umrah.

Abstract

This study aims to analyze the role and competence of *muthawif* in relation to the satisfaction of Umrah pilgrims' services at PT. Amanah Safari Internasional (ASAFI)

Tour Bengkulu. The focus of this study includes pilgrims' experiences related to the role of the muthawif during the implementation of Umrah, pilgrims' perceptions of the muthawif competence, and the influence of these roles and competencies on pilgrims' satisfaction, both emotionally and spiritually. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that, in general, pilgrims have a positive impression of the role of the muthawif. The muthawif is considered capable of providing clear, structured, and easily understood guidance in worship, as well as assisting pilgrims throughout the Umrah rituals in the Holy Land. In addition, the competence of the muthawif is considered good, as reflected in their mastery of Umrah materials, effective communication skills, and ability to handle various characteristics of pilgrims. The roles and competencies have been proven to significantly contribute to the level of pilgrims' satisfaction, both in terms of service quality and the spiritual experience gained during the Umrah pilgrimage.

Keywords: Role of muthawif, competence, pilgrim satisfaction, Umrah service.

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang penelitian

Umrah merupakan salah satu ibadah yang sangat dinantikan oleh umat Islam selain ibadah haji. Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia memiliki antusiasme yang tinggi terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Berdasarkan laporan *The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC)* dalam publikasi *The Muslim 500 Most Influential Muslims 2024*, Indonesia tercatat sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, yaitu sekitar 240,62 juta jiwa pada tahun 2023. Tingginya jumlah populasi Muslim ini berdampak pada meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah setiap tahunnya.

Meningkatnya minat masyarakat terhadap umrah berdampak pada tumbuhnya biro perjalanan umrah dan meningkatnya persaingan antar perusahaan travel. Dalam kondisi persaingan yang ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan jamaah. Kepuasan jamaah tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas seperti transportasi dan akomodasi, tetapi juga oleh kualitas bimbingan ibadah yang diberikan. Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional yang muncul sebagai hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terhadap pengalaman mereka dalam mengonsumsi suatu produk atau jasa tertentu. Dalam konteks umrah, kepuasan jamaah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pelayanan transportasi, akomodasi, makanan, dan kualitas bimbingan dari *muthawif*.

Salah satu elemen penting dalam pelayanan umrah adalah *muthawif*. *Muthawif* merupakan pembimbing yang secara langsung mendampingi jamaah selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Peran ini meliputi

pemberian materi manasik, membimbing praktik ibadah. mengarahkan jamaah saat pelaksanaan ritual, serta memberikan pendampingan spiritual dan emosional. Oleh karena itu, *muthawif* menjadi figur yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan jamaah. Untuk menjalankan peran tersebut secara optimal, *muthawif* dituntut memiliki kompetensi yang memadai, baik dalam aspek pengetahuan agama, kemampuan komunikasi, empati, maupun keterampilan manajerial.

PT. Amanah Safari Internasional (ASAFI) Tour sebagai salah satu penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Bengkulu memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan telah memberikan pembekalan dan pelatihan kepada para *muthawif* agar mampu menjalankan tugas pendampingan ibadah dengan baik. Peran *muthawif* menjadi penting karena tidak hanya bertugas membimbing pelaksanaan ibadah, tetapi juga mendampingi serta membantu jamaah selama proses perjalanan umrah berlangsung. Oleh karena itu, kualitas peran dan kompetensi *muthawif* dipandang memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana peran dan kompetensi *muthawif* dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran dan Kompetensi *Muthawif* terhadap Kepuasan Layanan Jamaah Umrah pada PT. Amanah Safari Internasional (ASAFI) Tour Bengkulu”

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman jamaah terkait peran *muthawif* selama perjalanan ibadah umrah di PT Amanah Safari Internasional (ASAFI) Tour Bengkulu, mengetahui persepsi jamaah mengenai kompetensi *muthawif* dalam membimbing dan melayani jamaah selama di Tanah Suci, serta menganalisis bagaimana peran dan kompetensi *muthawif* memengaruhi kepuasan jamaah secara emosional dan spiritual.

1.3 Tujuan penelitian serta kontribusi (manfaat) penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dan manfaat sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan jasa dan pariwisata religi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian teoritis mengenai peran dan kompetensi *muthawif* dalam kaitannya dengan kepuasan jamaah umrah. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi PT. Amanah Safari Internasional (ASAFI) Tour Bengkulu dan biro perjalanan lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan kompetensi *muthawif* agar mampu memberikan bimbingan, informasi dan pelayanan yang lebih optimal kepada jamaah.

2. Kajian Pustaka

2.1 Peran

a. Pengertian Peran

Menurut Soerjono Soekanto, Peran adalah aspek dinamis dari suatu kedudukan (status). Jika seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia sedang menjalankan peran. Sedangkan menurut Bruce J biddle, dalam teori peran (*Role theory*), Peran merupakan pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menempati suatu posisi sosial tertentu. Harapan tersebut berasal dari norma sosial, aturan, organisasi, maupun ekspektasi individu dalam sistem sosial tersebut.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran adalah seperangkat perilaku, tanggung jawab, dan harapan yang diletakkan pada seseorang sesuai dengan posisi atau fungsi sosial yang ia jalankan dalam suatu kelompok atau masyarakat.

b. Peran *muthawif* dalam ibadah umrah

Istilah *muthawif* berasal dari kata *thawaf*, yaitu kegiatan mengelilingi ka'bah dalam ibadah haji dan umrah. Secara umum, *muthawif* adalah seseorang yang membimbing dan mendampingi jamaah haji atau umrah dalam menjalankan rangkaian ibadah, khususnya manasik, baik secara teori maupun praktik. Dalam bahasa Arab, *muthawif* merujuk pada profesi sebagai pemandu perjalanan ibadah. Secara sederhana, *muthawif* bisa dipahami sebagai pendamping ibadah yang membantu jamaah memahami dan menjalankan ibadah haji atau umrah sesuai dengan tuntunan syariat islam dari awal perjalanan hingga seluruh rangkaian ibadah selesai.

Peran dan tugas *muthawif* dijelaskan dalam sebuah buku karya Rafiq Jauhary yang biasa digunakan dalam perjalanan ibadah haji dan umrah ialah:

- *Muthawif* membantu *tour leader* atau pembimbing dalam mendampingi jamaah saat menjalankan ritual umrah atau *thawaf qudum* salah satu tanggung jawabnya adalah menjemput jamaah di hotel, menyediakan transportasi menuju Masjidil Haram, menjelaskan denah masjid agar tidak tersesat, mendampingi jamaah saat *thawaf*, *sa'i*, dan *tahallul*, serta mengantarkan jamaah kembali ke hotel setelah ritual selesai.
- *Muthawif* memberikan layanan bantuan berupa dorongan bagi jamaah yang mengalami gangguan kesehatan atau tidak memiliki kemampuan

untuk menuntaskan rangkaian ibadah umrah, dengan memastikan mereka tetap dapat menjalankan ibadah dengan lebih mudah.

- *Muthawif* mendampingi *tour leader* atau pembimbing dalam mengantarkan jamaah menjalani rangkaian ibadah haji dan umrah. Ia menemani serta membimbing jamaah sejak *mabit* di *mina* dihari *tarwiyah*, berlanjut ke arafah menjalani *wukuf*, kemudian *mabit* di *muzdalifah*, hingga kembali ke mina untuk bermalam beberapa hari dan melaksanakan prosesi melempar *jumrah*.
- *Muthawif* membantu pembimbing dalam menyampaikan berbagai informasi terkait kebudayaan, sejarah, serta memberikan penyuluhan agama kepada jamaah. Selain itu, ia juga berperan dalam memandu ziarah di Makkah, Madinah, maupun Jeddah.
- *Muthawif* mendampingi serta memberikan pelayanan kepada jamaah dengan kebutuhan khusus, baik akibat usia lanjut, kondisi kesehatan, maupun faktor lainnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut diketahui bahwa seorang *muthawif* saat memberikan jasa pelayanan bimbingan kepada jamaah maka ia akan bertugas selama 24 jam sejak kedatangan umrah di bandara hingga kembali ke bandara pada hari yang ditentukan. Peran *muthawif* disini tidak hanya sebagai pembimbing perjalanan ibadah, tetapi menyangkut dengan semua kegiatan yang berkaitan dengan ibadah umrah dari awal pelaksanaan ibadah sampai dengan selesai.

2.2 Kompetensi

a. Pengertian kompetensi

Menurut Lyle Spencer, kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif atau superior dalam suatu pekerjaan. Kemudian menurut Stephen Robbin, kompetensi merupakan kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Menurut Spencer, Kompetensi terdiri dari lima karakteristik, yaitu:

- *Motives* (motif)
Dorongan dalam diri seseorang secara konsisten menyebabkan seseorang bertindak atau berperilaku
- Sifat atau karakteristik pribadi
Karakteristik fisik atau respon konsisten seseorang terhadap situasi tertentu
- Konsep diri
Sikap, nilai, dan citra diri yang dimiliki seseorang yang mempengaruhi cara ia bertindak
- *Knowledge* (pengetahuan)
Informasi atau pemahaman yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu

- *Skill* (keterampilan)
Kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu secara efektif

b. Kompetensi *muthawif*

Seorang *muthawif* atau pemandu ibadah haji dan umrah membutuhkan sejumlah kompetensi agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Secara umum, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang *muthawif* adalah sebagai berikut:

- Kompetensi kognitif (ilmu)
Memahami secara mendalam manasik haji atau umrah dan rangkaian aktivitasnya, memahami peraturan perundang-undangan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, serta memahami kondisi lapangan, kesehatan, jamaah, dan mampu memberikan solusi ibadah.
- Kompetensi *leadership & manajerial* (kepemimpinan)
Muthawif mampu membimbing jamaah bukan hanya ritual, tapi juga bimbingan fisik dan mental, mengelola administrasi dan teknis pelayananjamaahselama di tanah air, perjalanan, hingga di Arab Saudi dan mampu mengambil keputusan dan menyelesaikan permasalahan jamaah.
- Kompetensi sosial (kemasyarakatan)
Muthawif mampu membangun kerja sama tim (*team-work*) yang solid dengan petugas lainnya, memiliki empati sosial, membangun solidaritas, dan sinergi dengan pihak terkait serta memiliki integritas tinggi dan rekam jejak yang baik.
- Kompetensi komunikatif (bahasa)
Muthawif harus menguasai bahasa Arab atau bahasa Inggris untuk komunikasi di Tanah Suci, mampu menyampaikan informasi dengan sederhana, menenangkan, dan efektif kepada jamaah

2.3 Kepuasan Layanan

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Artinya, kepuasan terbentuk dari proses evaluasi pelanggan terhadap pengalaman yang mereka rasakan setelah menerima suatu pelayanan.

Menurut Philip Kotler, tingkat kepuasan pelanggan dapat terjadi dalam beberapa kondisi, yaitu sebagai berikut:

- Kinerja lebih rendah dari harapan (*performance < expectation*)
Kondisi ini terjadi apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan berada di bawah harapan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.
- Kinerja sesuai dengan harapan (*performance = expectation*)
Kondisi ini terjadi apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas.

- Kinerja melebihi harapan (*Performance > expectation*)
Kondisi ini terjadi apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, sehingga pelanggan merasa sangat puas
Dengan demikian, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b. Aspek-aspek kepuasan
Menurut Wikie aspek-aspek kepuasan terdiri dari lima elemen yaitu:
 - *Expectacion* (Harapan)
Kepuasan terbentuk pada fase pra-pembelian. Pada proses pembelian, konsumen berharap produk atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka.
 - *Performance* (kinerja)
Performance adalah pengalaman konsumen terhadap kinerja atau aktual barang atau jasa tanpa dipengaruhi harapan. Selama mengkonsumsi produk atau jasa, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting.
 - *Comparisme* (kesesuaian)
Setelah mengkonsumsi barang atau jasa, konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.
 - *Confirmation* atau *disconfirmation*(penegasan)
Hasil dari membandingkan harapan kinerja yang dibeli dengan kinerja aktual produk atau jasa dipengaruhi oleh pengalaman terhadap merek yang berbeda atau pengalaman orang lain.
 - *Discrepancy* (ketidaksesuaian)
Discrepancy mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. ketika konsumen puas, maka akan menggunakan barang atau jasa yang sama dan ketika konsumen tidak merasa puas maka akan menuntut perbaikan atau komplain terhadap perusahaan.
- c. Kepuasan dalam layanan jasa umrah
Pelayanan umrah termasuk dalam kategori layanan jasa (*service*). Berbeda dengan produk fisik, layanan jasa memiliki karakteristik khusus yang mempengaruhi bagaimana pelanggan merasa kepuasan terhadap layanan tersebut. Kotler dan Amstrong menjelaskan bahwa layanan jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu:
 - Tidak berwujud (*intangible*)
Layanan tidak dapat dilihat atau disentuh secara fisik sebelum digunakan. Dalam konteks umrah, jamaah tidak dapat menilai kualitas pelayanan sebelum mereka benar-benar menjalani perjalanan ibadah tersebut.

- Tidak dapat disimpan (*inseparability*)
Layanan tidak dapat disimpan atau diproduksi terlebih dahulu, proses pelayanan terjadi secara bersamaan dengan proses konsumsi layanan tersebut.
- Bervariasi (*Variability*)
Kualitas jasa berbeda tergantung siapa yang memberikan dan kapan diberikan.
- Melibatkan interaksi langsung (*Inseparability*)
Pelayanan jasa biasanya melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam ibadah umrah, interaksi ini terjadi antara jamaah dengan pihak penyelenggara perjalanan, khususnya dengan *muthawif* sebagai pembimbing ibadah.

2.4 Kualitas layanan (*Service Quality/ SERVQUAL*)

a. Pengertian kualitas layanan

Menurut Philip Kotler, kualitas pelayanan adalah totalitas dari fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa sesuai dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat atau yang dinyatakan. Sedangkan menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

b. Dimensi kualitas layanan

Menurut Parasuraman, menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa ada lima dimensi yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu SERVQUAL:

- Bukti fisik (*Tangible*)
Bukti fisik merupakan suatu pelayanan (*service*) yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba. Aspek *tangible* menjadi salah satu bagian penting sebagai pengukuran terhadap pelayanan karena *tangible* yang bagus akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya seperti fasilitas fisik perlengkapan (penataan eksterior dan interior ruang yang baik), pegawai (kebersihan dan kerapian) dan sarana komunikasi adalah sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
- Keandalan (*Reliability*)
Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat waktu. Komponen atau unsur *reliability* adalah menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat juga misalnya pelayanan yang ramah serta selalu siap membantu konsumen. Kepuasan akan menurun jika yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan di awal.
- Ketanggapan (*Responsiveness*)
Responsiveness merupakan kemampuan yang dilakukan oleh pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Daya tanggap

dapat menumbuhkan persepsi positif terhadap kualitas jasa yang diberikan perusahaan. Dimensi ini lebih fokus pada kecepatan dan perhatian pegawai dalam menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan.

- Jaminan (*Assurance*)

Aspek jaminan bertujuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam memakai jasa yang telah ditawarkan sehingga menciptakan loyalitas. Komponen dimensi ini terdiri dari keterampilan pegawai, pengetahuan yang dimiliki pegawai dan kredibilitas perusahaan dalam kepercayaan seperti prestasi dan reputasi perusahaan.

- Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan yang dilakukan secara langsung oleh pegawai perusahaan dalam memberikan perhatian secara individu, kepekaan dan kebutuhan pelanggan serta bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan

2.5 Umrah

a. Pengertian umrah

Umrah menurut bahasa bermakna “ziarah”. Sedangkan menurut “syara” umrah ialah menziarahi ka'bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, sa'i antarai shafa dan marwah dan mencukur atau menggunting rambut dengan cara tertentu dan dapat dilaksanakan setiap waktu. Umrah juga disebut sebagai haji kecil karena memiliki kesamaan dengan haji dalam hal ihram, thawaf, sa'i, dan mencukur atau memangkas rambut. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan umrah adalah menyengaja mengunjungi baitullah (ka'bah) untuk melaksanakan beberapa rangkaian ibadah mulai dari ihram, tawaf, sa'i, dan tahallul (mencukur rambut paling sedikit tiga helai).

b. Dasar hukum umrah

Mengenai hukum umrah, para ulama berbeda pendapat. Imam Ahmad dan Al syafi'i berpendapat bahwa umrah adalah wajib. Sedangkan ulama Malikiyah dan Hanafiyah mengatakannya *sunat mu'akkad*. Perbedaan pendapat ini terjadi akibat dari perselisihan pemahaman mengenai makna

amar (kalimat perintah), yaitu *atimmu* dalam firman Allah SWT, seperti disebutkan dalam Q.S. Al-baqarah ayat 179 berikut:

وَ أَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah”.

Dalam ayat ini umrah digandengkan dengan haji yang hukumnya wajib. Ahmad dan Al-Syafi'i, berpendapat bahwa amar (perintah) di dalam ayat itu adalah untuk wajib. Sedangkan ulama Malikiyah dan

Hanafiyah menafsirkan bahwa amar tersebut adalah untuk sunat muakad. Mengenai bilangan umrah para ulama yang menyatakan wajib itu sependapat bahwa wajibnya itu hanya sekali untuk seumur hidup, seperti halnya dengan ibadah haji. Tetapi memperbanyak umrah termasuk amalan yang sangat besar dan utama, lebih-lebih dalam bulam ramadhan.

c. Syarat umrah

Syarat-syarat melaksanakan ibadah umrah sama dengan ibadah haji, yaitu beragama islam, berakal sehat, baligh, merdeka dan mampu (istithaah).

d. Rukun umrah

Rukun adalah syarat utama atau rangkaian perbuatan yang wajib dilakukan dalam ibadah haji dan umrah. Jika salah satu tidak dikerjakan, maka ibadah haji atau umrah tersebut menjadi tidak sah. Berikut ini adalah rukun umrah:

1) Melaksanakan ihram disertai dengan niat ibadah umrah dan memakai pakaian ihram. Pakaian ihram untuk pria terdiri dari dua helai kain putih yang tidak berjahit dan tidak bersambung semacam sarung.

2) Tawaf

yang dimaksud dengan tawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali, dimulai dari tempat hajar aswad (batu hitam) dengan posisi ka'bah berada di sebelah kiri dirinya (kebalikan arah jarum jam).

3) Sa'i

Sai adalah lari-lari kecil sebanyak tujuh kali dimulai dari bukit shafa dan marwah yang jaraknya sekitar 400 meter.

4) Tahallul

Tahallul adalah menghalalkan pada dirinya apa yang sebelumnya diharamkan bagi dirinya karena sedang ihram. Tahallul ditandai dengan memotong rambut kepala beberapa helai atau mencukurnya sampai habis (lebih afdol).

5) Tertib

Tertib berarti melakukan rukun umrah dalam urutan yang benar dari awal hingga akhir.

e. Wajib umrah

Umrah yang wajib ada dua, yaitu ihram dan miqat serta menjauhi segala larangan ihram. Pada dasarnya sama dengan haji wajib menurut setiap madzhab kecuali wukuf, mabit, dan melempar jumrah karena hal-hal tersebut hanya ada pada haji. Menurut ulama Hanifa, umrah yang wajib ada dua, yaitu sai dan mencukur rambut bagi laki-laki talbiyah. Menurut Malikiyah, wajib menutup kepala dan mengenakan pakaian umrah tanpa dijahit. Hanafiyah wajib ada dua, yaitu ihram dari miqat dan mencukur serta menggunting rambut

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran dan kompetensi *muthawif* serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepuasan layanan jamaah umrah di Asafi tour, melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, dan penilaian jamaah serta *muthawif* secara langsung dan alami.

3.1 Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengandalkan dua jenis data untuk mencapai tujuan penelitian:

1. Data primer: Data primer adalah data yang bersumber dari objek penelitian, biasanya data primer berbentuk data mentah yang masih perlu diolah peneliti untuk menghasilkan informasi yang diinginkan. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Wawancara. Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur dengan kepala cabang, *tour leader*, *muthawif*, dan jamaah. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi mendalam tentang pengalaman dan perspektif jamaah terhadap peran serta kompetensi *muthawif* selama pelaksanaan ibadah umrah.
2. Data Sekunder: Data sekunder adalah data yang bersumber dari pihak ketiga, data ini biasanya sudah berupa data yang telah siap di analisis peneliti. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal, skripsi, buku, website.

3.2 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif kualitatif untuk memahami peran dan kompetensi *muthawif* terhadap kepuasan jamaah di Asafi Tour Bengkulu.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi, yaitu bagaimana peran dan kompetensi *muthawif* dijalankan dalam mendampingi jamaah serta bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah. Peneliti tidak menguji hubungan antar variabel, melainkan fokus pada pemahaman mendalam tentang peran, kompetensi, serta kualitas pelayanan *muthawif* sebagaimana yang dirasakan oleh jamaah.

Penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan, serta didukung oleh studi literatur untuk memperoleh dasar teori yang relevan. Data kemudian di analisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, untuk memahami makna

pengalaman, serta pola yang muncul terkait peran dan kompetensi *muthawif* dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

3.3 Definisi Operasional variabel

1. Peran *Muthawif*

➤ Definisi konseptual: Peran *muthawif* merupakan aspek dinamis dari kedudukan *muthawif* dalam membimbing jamaah umrah, yang mencakup pelaksanaan tugas, fungsi, serta tanggung jawab dalam memberikan bimbingan ibadah, pelayanan, dan pendampingan spiritual kepada jamaah selama perjalanan umrah.

➤ Definisi operasional: Peran *muthawif* dalam penelitian ini diartikan sebagai aktivitas nyata *muthawif* dalam membimbing jamaah yang dapat diamati melalui beberapa indikator, yaitu:

- Membimbing pelaksanaan ibadah (Tawaf, sa'i, tahallul)
- Memberikan materi manasik umrah
- Memberikan arahan selama perjalanan
- Membantu kebutuhan jamaah
- Memberikan pendampingan spiritual

Pengukuran dilakukan melalui wawancara atau persepsi jamaah terhadap pelaksanaan peran tersebut.

2. Kompetensi *Muthawif*

➤ Definisi konseptual: kompetensi *muthawif* adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang *muthawif* yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam melaksanakan tugas secara profesional dalam membimbing jamaah umrah.

➤ Definisi operasional: Kompetensi *muthawif* dalam penelitian ini diukur berdasarkan kemampuan yang ditunjukkan dalam pelaksanaan tugas, dengan indikator:

- Pengetahuan tentang ibadah umrah
- Kemampuan komunikasi
- Sikap dan perilaku (Ramah, sabar, tanggung jawab)
- Keterampilan dalam membimbing jamaah
- Profesionalitas dalam pelayanan.

Data di peroleh melalui wawancara atau persepsi jamaah terhadap kemampuan *muthawif*.

3. Kepuasan Jamaah

➤ Definisi konseptual: Kepuasan jamaah adalah tingkat perasaan senang atau kecewa jamaah yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima selama pelaksanaan ibadah umrah.

➤ Definisi operasional: kepuasan jamaah dalam penelitian ini diartikan sebagai respon jamaah terhadap pelayanan yang diterima, yang dapat dilihat melalui indikator:

- Kepuasan terhadap pelayanan *muthawif*

- Kepuasan terhadap bimbingan ibadah
- Kenyamanan selama perjalanan
- Kesesuaian antara harapan dan kenyataan
- Kepuasan secara keseluruhan.

Pengukuran dilakukan melalui wawancara atau persepsi jamaah terhadap pengalaman mereka selama umrah.

3.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu teknis analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif yang terdiri dari, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Reduksi data dilakukan dengan cara memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap berdasarkan temuan data di lapangan yang telah diverifikasi sehingga menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Kesan jamaah terhadap bimbingan ibadah dari *muthawif*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan jamaah, diketahui bahwa jamaah memberikan kesan positif terhadap bimbingan ibadah yang diberikan *muthawif*. Jamaah merasa bahwa bimbingan yang diberikan sangat membantu mereka dalam memahami tata cara pelaksanaan ibadah umrah, terutama bagi jamaah yang baru pertama kali melaksanakan ibadah umrah. Kesan positif tersebut terlihat dari pernyataan jamaah yang menyampaikan bahwa *muthawif* memberikan penjelasan yang jelas, mendampingi jamaah selama pelaksanaan ibadah, serta memberikan arahan yang mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa *muthawif* telah menjalankan perannya dengan baik dalam memberikan bimbingan ibadah kepada jamaah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori mengenai peran. Bruce J Biddle yang menyatakan bahwa peran merupakan seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki kedudukan tertentu dalam suatu sistem sosial. dalam ibadah umrah, *muthawif* memiliki peran sebagai pembimbing ibadah yang bertugas memberikan arahan, penjelasan, serta pendampingan kepada jamaah selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Selain itu, temuan penelitian ini juga berkaitan dengan teori kualitas pelayanan (*Service Quality/SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, zeithaml, dan berry. Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *Responsiveness*, yaitu kemampuan pemberi layanan dalam memberikan bantuan secara cepat dan tepat kepada pelanggan.

Dalam penelitian ini *muthawif* menunjukkan sikap responsif dengan memberikan bimbingan ibadah secara jelas serta membantu jamaah yang mengalami kesulitan dalam memahami tata cara ibadah umrah. Oleh karena itu,

bimbingan ibadah yang diberikan oleh *muthawif* memiliki kesan yang positif bagi jamaah umrah.

4.2 Pandangan jamaah terhadap kompetensi *muthawif* dalam mendampingi jamaah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa jamaah menilai kompetensi *muthawif* dari beberapa aspek, yaitu pengetahuan tentang tata cara ibadah umrah, kemampuan komunikasi dalam menyampaikan materi bimbingan, serta sikap dalam melayani dan mendampingi jamaah selama berada di Tanah Suci.

Jamaah menilai bahwa *muthawif* memiliki pemahaman yang baik mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umrah serta mampu menjelaskan kepada jamaah dengan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, sikap sabar dan perhatian yang diberikan oleh *muthawif* juga menjadi salah satu faktor yang membuat jamaah merasa terbantu selama menjalankan ibadah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kompetensi. Lyle Spencer yang menjelaskan bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan secara efektif. Dalam penelitian ini, kompetensi *muthawif* tercermin dari kemampuan mereka dalam memberikan bimbingan ibadah, berkomunikasi dengan jamaah, serta memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah selama pelaksanaan ibadah umrah. Selain itu, temuan penelitian ini juga berkaitan dengan dimensi *Assurance* dan *Empathy* dalam teori kualitas layanan (*Service Quality/ SERVQUAL*). Dimensi *Assurance* berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan, sedangkan dimensi *Empathy* berkaitan dengan kemampuan memberi layanan dalam memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara personal.

Dalam penelitian ini, kompetensi *muthawif* yang terlihat dari pengetahuan yang baik serta sikap yang sabar dan perhatian kepada jamaah mampu memberikan rasa percaya kepada jamaah serta membuat jamaah merasa diperhatikan selama menjalankan ibadah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi *muthawif* dalam mendampingi jamaah telah memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah umrah.

4.3 Peran dan kompetensi *muthawif* terhadap kepuasan jamaah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa *muthawif* memiliki pengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah. Hal ini terlihat dari pernyataan jamaah yang menyampaikan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *muthawif* selama pelaksanaan ibadah umrah. Kepuasan jamaah tersebut muncul karena *muthawif* mampu memberikan bimbingan ibadah dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas, serta mendampingi jamaah selama menjalankan rangkaian ibadah umrah di Tanah Suci.

Selama berada di Madinah, *muthawif* mendampingi jamaah dalam berbagai kegiatan ibadah serta ziarah ke beberapa tempat bersejarah. Seperti ke Masjid Nabawi dan memberikan penjelasan mengenai Sejarah dan keutamaannya. Selanjutnya, selama berada di Makkah, *muthawif* membimbing jamaah dalam melaksanakan rangkaian ibadah umrah secara menyeluruh, mulai dari niat, tawaf, sai, hingga tahalul. Serta memberikan penjelasan tata cara pelaksanaan ibadah dan doa-doa yang dibaca.

Dalam membantu jamaah mengalami *muthawif* juga memberikan arahan dan pengingat secara berulang serta mengajak jamaah bersabar selama menjalankan ibadah. Selain itu, *muthawif* juga berperan dalam menjaga keamanan dan kenyamanan jamaah dengan pelayanan yang ramah, sopan, dan santun.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan Philip Kotler, yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Selain itu, kepuasan jamaah juga dapat dijelaskan melalui teori kualitas layanan (*Service Quality/SERVQUAL*) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tersebut meliputi beberapa dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dalam penelitian ini, beberapa dimensi tersebut terlihat dalam pelayanan yang diberikan oleh *muthawif*, seperti kemampuan memberikan bimbingan ibadah secara jelas (*Reliability*), sikap tanggap dalam membantu jamaah (*Responsiveness*), kemampuan memberikan rasa percaya kepada jamaah (*Assurance*), serta perhatian kepada kebutuhan jamaah (*Empathy*). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peran dan kompetensi *muthawif* merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan jamaah umrah dalam menerima pelayanan selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

5. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan peneliti mengenai peran dan kompetensi *muthawif* pada kepuasan layanan jamaah umrah di ASAFI Tour Kota Bengkulu, peneliti menarik kesimpulan bahwa kesan jamaah umrah saat mendapatkan bimbingan dari *muthawif* secara umum menunjukkan kesan yang positif. Jamaah menilai bahwa bimbingan yang diberikan oleh *muthawif* sangat membantu dalam memahami tata cara pelaksanaan ibadah umrah. *Muthawif* memberikan penjelasan secara jelas mengenai tahapan ibadah serta mendampingi jamaah selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Sikap sabar, ramah, serta kemampuan *muthawif* dalam memberikan arahan kepada jamaah memberikan rasa nyaman dan ketenangan bagi jamaah dalam menjalankan ibadah umrah.

Pandangan jamaah terhadap kompetensi *muthawif* menunjukkan bahwa *muthawif* memiliki kompetensi yang baik dalam mendampingi jamaah. Kompetensi tersebut terlihat dari pengetahuan yang dimiliki *muthawif* mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umrah, kemampuan komunikasi dalam menyampaikan bimbingan kepada jamaah, serta kemampuan dalam

menghadapi berbagai karakter jamaah yang menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan pelayanan kepada jamaah umrah.

Peran dan kompetensi *muthawif* memiliki pengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah. Hal ini terlihat dari pernyataan jamaah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan ibadah umrah. Bimbingan ibadah yang jelas, pendampingan selama pelaksanaan ibadah, serta sikap perhatian yang diberikan oleh *muthawif* mampu memenuhi harapan jamaah sehingga meningkatkan kepuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran. Bagi PT. Amanah Safari Internasional (ASAFI) Tour Bengkulu, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memastikan *muthawif* memiliki kompetensi yang baik serta memberikan pelatihan secara berkala. Bagi *muthawif*, diharapkan dapat terus meningkatkan pengetahuan, kemampuan komunikasi, serta mempertahankan sikap sabar, ramah, dan perhatian kepada jamaah agar jamaah merasa nyaman selama menjalankan ibadah umrah. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan jumlah informan yang lebih banyak, lokasi yang berbeda, serta menggunakan metode yang lebih beragam agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

6. Daftar pustaka

- Abdul, G. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4.(1)
- Albertus, C., & Dharmayanti, D. (2023). Pengaruh experiential marketing terhadap customer satisfaction dan customer loyalty The Light Cup di Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–13.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14.
- Baihaqi. (1996). *Fiqh ibadah*. Bandung: Penerbit M2S.
- Basar, M. (2021). *Mengenal rukun iman dan Islam*
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fadilla, M., Assyofa, A. R., & Wirayudha, A. (2025). Analisis faktor-faktor pembentuk kompetensi pegawai. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 5(2), 1245–1254.
- Hasza, HJ, & Wahyuni, ES (2025). Strategi Muthawif dalam Memberikan Bimbingan Manasik Umroh di PT Alhijaz Indowisata Bengkulu. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10 (2).
- Jauhari, R. (2014). *Muthawif Anda di Tanah Suci*. Sukoharjo: Cahaya Ilmu.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). *Standar kompetensi pembimbing ibadah haji dan umrah*. Jakarta: Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Principles of marketing*. New Jersey: Pearson Education.
- Lestari, D., Meigawati, D., & Sampurna, R. (2023). Peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Sukabumi. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(13).
- Lisan, P., Hosnaidah, & Ismail, I. (2021). *Manajemen kinerja: Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Karya Bakti Makmur.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen pemasaran jasa (Edisi ke-2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78–663.
- Muslimah, N. N. (2016). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(2), 152–161.
- Pane, I. (2022). *Metodologi penelitian*. Jawa Timur: CV Kreator Cerdas Indonesia.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah. (2013). Diakses 1 Agustus 2025, dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/article-8>.
- Putri, S. Y. (2021). Peran muthawif dalam memberikan bimbingan manasik umroh di PT BIB Tour and Travel Pekanbaru (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.