

**POLA KOMUNIKASI KARIMAH *TOUR AND TRAVEL* SURABAYA
DALAM MENANAMKAN NILAI UBUDIYAH
KEPADA JAMAAH UMROH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam



Oleh:

SITI AISYAH
NIM : D20151043

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
NOVEMBER 2020**

**POLA KOMUNIKASI KARIMAH *TOUR AND TRAVEL* SURABAYA
DALAM MENANAMKAN NILAI UBUDIYAH
KEPADA JAMAAH UMROH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh:

SITI AISYAH
NIM : D20151043

Disetujui Pembimbing



Minan Jauhari, S. Sos. I, M.Si
NIP.197808102009101604

**POLA KOMUNIKASI KARIMAH TOUR AND TRAVEL
SURABAYA DALAM MENANAMKAN NILAI UBUDIYAH
KEPADA JAMAAH UMROH**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Hari : Senin
Tanggal : 09 November 2020

Tim Penguji

Ketua

H. Zainul Fanani, M.Ag
NIP. 197107272 00501 1 001

Sekretaris

Nasirudin Al Ahsani, Lc, M.Ag
NIP. 199002262 01903 1 006

Anggota :

1. Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd
2. Minan Jauhari, S.Sos.I, M.Si

Menyetujui,
Dekan Fakultas Dakwah



Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag
NIP. 19740606 20000 1 003

MOTTO

أَتْلُ مَا أُوحِيَ إِلَيْكَ مِنَ الْكِتَابِ وَأَقِمِ الصَّلَاةَ ۖ إِنَّ الصَّلَاةَ
تَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ ۗ وَلَذِكْرُ اللَّهِ أَكْبَرُ ۗ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا
تَصْنَعُونَ ﴿٤٥﴾

Artinya: “Bacalah apa yang telah diwahyukan kepadamu, Yaitu Al kitab (Al Quran) dan dirikanlah shalat. Sesungguhnya shalat itu mencegah dari (perbuatan- perbuatan) keji dan mungkar. dan Sesungguhnya mengingat Allah (shalat) adalah lebih besar (keutamaannya dari ibadat-ibadat yang lain). Dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al – Ankabut : 45)*

IAIN JEMBER

* Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Jakarta: DEPAG, 2007), 402.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, teriring rasa syukur yang tidak dapat digambarkan dengan hal apapun atas segala yang telah diterima oleh penulis selama ini. Dengan segala hormat, saya persembahkan karya yang sangat sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua, Mas'ud (Alm) dan Rodheyah yang telah memberikan pengorbanan, kasih sayang, dukungan serta do'a selama ini. Semoga selalu diberi kesehatan dan limpahan rahmat dari Allah SWT.
2. Kakak kandung saya Muhammad Mukhlis yang selalu memberi semangat serta dukungannya
3. Saudara seperjuangan yang selalu ada selama kurang lebih empat tahun ini kelas Oksigen (02). Beserta senior - juniorku yang telah memberikan semangat, kebersamaan dan bantuannya kepada penulis selama menempuh perkuliahan bahkan penyelesaian skripsi ini.
4. Keluarga Keduaku *Top Squad* yang turut membantu dan menyemangati penulis dalam hal apapun.
5. Seluruh teman-teman atau pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
6. Pembaca yang dengan suka rela meluangkan waktu untuk membaca penulisan ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan segenap rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dengan lancar.

Salam dan salawat tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad saw, beserta para keluarga, sahabat, dan semua orang yang mengikutinya hingga hari kiamat.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember
2. Bapak Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah IAIN Jember
3. Bapak Minan Jauhari, S.Sos.I, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi
4. Bapak KH. M. Ali Bashir dan Ibu Nyai Hj. Nuril Jannah, selaku Pimpinan Karimah *Tour and Travel* Surabaya

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah swt.

Jember, 15 November 2020

Penulis

ABSTRAK

Siti Aisyah, 2020: Pola Komunikasi Karimah Tour and Travel Surabaya Dalam Menanamkan Nilai Ubudiyah Kepada Jamaah Umroh.

Karimah *Tour and Travel* merupakan sebuah lembaga biro perjalanan yang terletak di kota Surabaya. Berdasarkan cerita dari jamaah pengajian milik Nuril Jannah sebagai pemilik Karimah *Tour and Travel* sekaligus tokoh agama di kota Surabaya. Ia mengatakan bahwa sejumlah jamaah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Travel* lain ketika sedang melaksanakan ibadah ke tanah suci. Tidak mendapat bimbingan sedetail dia mendapat bimbingan dari pengajian yang didapat di majelis ta'limnya. Oleh karena itu, dengan adanya relasi dengan sejumlah perusahaan lembaga jasa perjalanan, Nuril Jannah mendirikan Karimah *Tour and Travel* dengan tetap melaksanakan beberapa kegiatan *Ubudiyah* yang telah dilaksanakan dan menjadi kegiatan rutin di majelis ta'lim milik Nuril Jannah tersebut.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana Pola Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh? 2) Bagaimana Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Kepada Jamaah Umroh?

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk Mengetahui Bagaimana Pola Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh. 2) Untuk Mengetahui Bagaimana Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Kepada Jamaah Umroh.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan *triangulasi* sumber dalam uji keabsahan data yang diperoleh.

Hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan, yaitu 1) Pola komunikasi yang dilakukan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya yakni Pola Komunikasi Antarpribadi dan Pola Komunikasi Kelompok. Adapun bentuk pola komunikasi antarpribadi lembaga *Travel* ini berupa stimulus yang disampaikan kepada para jamaah. Sedangkan pola komunikasi kelompok yang dilakukan berupa *Tour Leader* menyampaikan pesan kepada jamaah dalam satu waktu, seperti penyampaian materi manasik umroh sebelum pemberangkatan. Ketika seluruh jamaah sedang istirahat menunggu kegiatan selanjutnya selama di tanah suci, seorang *Tour Leader* kerap kali memberikan ceramah dalam kemasan bercerita. 2) Bentuk nilai *Ubudiyah* ditanamkan kepada jamaah umroh yakni berupa kegiatan di mana pihak *Travel* mewajibkan pula kegiatan sunnah lainnya. Di antaranya meliputi sholat berjamaah, istighosah, tahlilan, maulid *diba'*, dan berkunjung ke roudhoh.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, *Tour and Travel*, Nilai *Ubudiyah*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46

B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subyek Penelitian.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data.....	50
F. Keabsahan Data.....	53
G. Tahap-tahap Penelitian.....	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Obyek Penelitian	57
B. Penyajian Data dan Analisis.....	70
C. Pembahasan Temuan.....	93
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	
1. Matriks Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Skripsi	
3. Jurnal Penelitian	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Selesai Penelitian	
6. Dokumentasi	
7. Biodata Penulis	

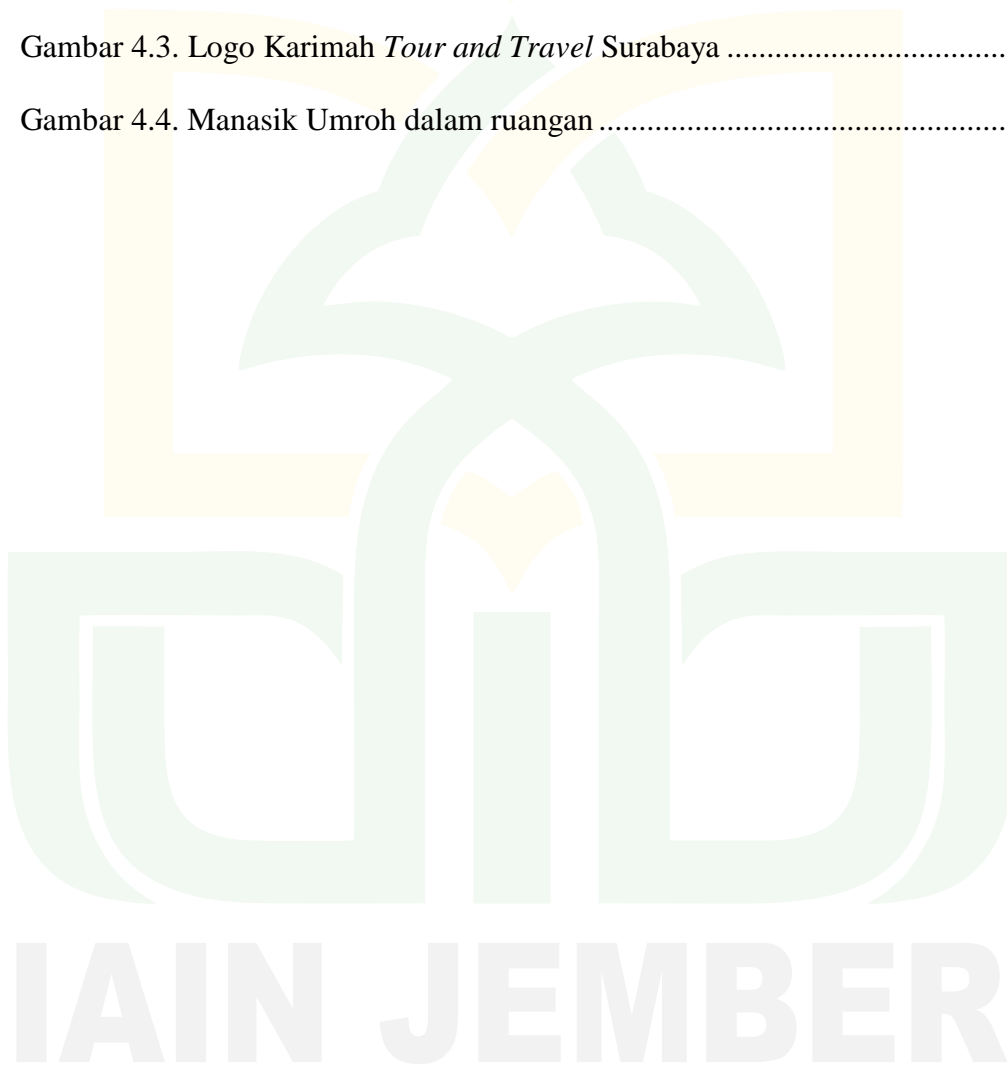
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Originalitas Penelitian.....	19
Tabel 3.1. Model analisis data interaktif Miles dan Huberman	53
Tabel 4.1. Jasa dan Produk Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya	69
Tabel 4.2. Data Jamaah Umroh.....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Komunikasi Lasswell	24
Gambar 2.2. Model Komunikasi S-R	30
Gambar 4.1. Lokasi Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya ketika penelitian	58
Gambar 4.2. Lokasi Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya saat ini.....	58
Gambar 4.3. Logo Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya	62
Gambar 4.4. Manasik Umroh dalam ruangan	105



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Ibadah menurut bahasa berarti taat, tunduk, merendahkan diri, dan menghambakan diri sepenuhnya untuk mencapai keridaan Allah dan mengharap pahala-Nya di akhirat.¹

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari Makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu. Adapun pengertian umroh, kata umroh berasal dari *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di Arafah.² Allah Swt berfirman dalam Surah Al Baqarah ayat 158:

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

Artinya : Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber'umroh, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan

¹ Ratih Rahmawati, *Nikmatnya Ibadah Sunah* (Sleman: Checklist, 2017), 1.

² Muhammad Baqir Al- Habsi, *Fiqh Praktis* (Bandung: Mizan, 1999), 377.

kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui.³

Awalnya ibadah umroh banyak diminati oleh masyarakat kalangan ekonomi atas saja, sedangkan masyarakat kalangan menengah ke bawah lebih memprioritaskan ibadah haji. Namun, semenjak kuota haji yang terbatas dikarenakan pelebaran pembangunan Masjidil Haram serta masa tunggu haji yang terlalu lama membuat masyarakat kalangan ekonomi menengah ke bawah melirik ibadah umroh, sehingga minat masyarakat untuk berumroh pun semakin banyak.

Dalam rangka penyelenggaraan ibadah umroh bagi masyarakat, ada dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standart pelaksanaan saat masih berada di tanah air dan ketika sudah ada di tanah suci. Maka dari itu banyak calon jamaah yang mencari biro perjalanan yang bukan hanya bagus dalam segi pelayanan tapi juga membutuhkan biro *Travel* yang peduli akan kebutuhan ibadah para jamaah umroh lainnya selama di Mekkah.

Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah biro pelayanan *Travel* yang melayani segala jenis kebutuhan perjalanan, namun program unggulan dari *Travel* ini adalah **Umroh Arba'in**, yang mana arti dari kata *Arba'in* sendiri adalah sholat berjamaah sebanyak 40 kali selama berada di Madinah (Masjid Nabawi) atau jika diakumulasikan yakni melaksanakan ibadah umroh selama 26 hari.

Salah satu unsur pelaksanaan dari ibadah umroh selain dari faktor program umroh, fasilitas yang di dapatkan jamaah serta faktor harga paket

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: CV. Naladana, 2004), 499.

umroh, seorang *Tour Leader* memiliki peran yang sangat penting saat penyelenggaraan umroh, yakni bertugas untuk memimpin, menemani, dan memandu semua hal yang di perlukan parapeserta tour (jamaah). Sehingga selama perjalanan, semua rombongan bergantung pada pemandunya. Jadi, idealnya sebuah biro perjalanan, terutama untuk wisata religi atau perjalanan umroh harus menyediakan *Tour Leader* yang memahami tentang aturan dan kewajiban beribadah, kemudian mau mengajarkannya kepada para jamaah. Walhasil, biro *Tour and Travel* tak sekedar berorientasi pada provit atau pendapatan saja, namun juga sebagai media dakwah terstruktur.

Sebagaimana diketahui, dakwah dalam hal ini memiliki fungsi untuk menanamkan dan menyerukan ajaran agama Islam (nilai *Ubudiyah*) kepada diri seseorang sehingga terjadi perbaikan akidah dan akhlak. *Ubudiyah* disini adalah ibadah dengan tingkat penghambaan atau sepenuhnya berpasrah kepada Allah swt. Perlu di garis bawahi, dakwah bukan hanya menyampaikan ilmu, tetapi juga membangun karakter manusia. Dalam Islam, karakter itu identik dengan *akhlaq*. Dalam *Da'irah al-Ma'arif*, disebutkan bahwa *akhlaq* adalah sifat-sifat manusia yang terdidik.⁴

Dakwah saat ini tidak hanya dilakukan sebatas pemberian khutbah di Masjid atau Mushalla, kantor-kantor, sekolah dan lembaga formal lainnya. Tetapi seiring dengan meningkatnya kemajuan teknologi informasi penyebaran dakwah Islamiyah bias dilakukan melalui media teknologi,

⁴ Abd Al-Hamid, *Da'irah al-Ma'arif* (Kairo: Al-Sya'b, t.th), 175.

seperti media televisi, radio, media cetak maupun internet.⁵ Bahkan saat ini aktifitas dakwah semakin banyak dimodifikasi sedemikian rupa sesuai dengan tuntutan modernitas, seperti dikemas dalam suatu lembaga atau instansi dimana Da'i bisa lebih mudah menyampaikan pesan kepada madh'u yang mana tujuan dari dakwah pada umumnya adalah agar bisa meningkatkan tingkat ketaqwaan (*Ubudiyah*) dalam diri seseorang.

Adapun agar tujuan dakwah dapat tercapai, maka tentulah diperlukan komponen-komponen atau unsur-unsur dakwah secara baik dan tepat. Mulai dari pelaku dakwah (*da'i*), penerima dakwah (*mad'u*), materi dakwah (*maddah*), media dakwah (*wasilah*), metode dakwah (*thariqah*), dan efek dakwah (*atsar*).⁶ Semua komponen ini dapat terintegrasikan dengan sempurna apabila diwadahi oleh sebuah instansi dakwah.

Proses penyampaian pesan oleh seorang komunikator dalam suatu lembaga atau organisasi yang baik, dapat menghasilkan *feedback* yang baik pula dari seorang komunikan. Karena proses komunikasi dapat terjadi dengan baik apabila pola komunikasi yang dilakukan oleh suatu lembaga tersebut berlangsung secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan lembaga. Seperti dikutip dari pernyataan Alo Liliweri yang mengatakan bahwa pola komunikasi merupakan suatu gambaran sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara suatu komponen dengan komponen lainnya.⁷

⁵ Ahmad Y. Samantho, *Jurnalistik Islam* (Jakarta: Harakah, 2002), 64

⁶ Wahidin Saputra, *Pengantar Ilmu Dakwah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 8.

⁷ Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), 5.

Berangkat dari pernyataan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap keberadaan Karimah *Tour and Travel* Surabaya. Lembaga ini secara teoritis termasuk dalam instansi atau lembaga yang menjalankan dakwah secara struktural, dengan cara menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada para jamaahnya. Karimah *Tour and Travel* Surabaya merupakan salah satu contoh instansi dakwah karena dapat menjadi perantara dimana seorang komunikator menyampaikan pesan dakwah kepada seorang komunikan dengan cara menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada para jamaah agar selalu tertanam kepada perilaku mereka sehari-hari.

Karimah *Tour and Travel* Surabaya merupakan sebuah lembaga *Travel* perjalanan ibadah haji dan umroh berdiri pada tahun 2017 yang didirikan oleh Nuril Jannah yang merupakan sosok tokoh agama di Kota Surabaya. Namun, pembimbingan yang dilakukan dalam *Travel* ini hanya berfokus kepada jamaah umroh saja, untuk jamaah haji lembaga ini tetap mengikuti peraturan dan bimbingan dari pusat pemerintahan. Pada dasarnya setiap biro perjalanan haji dan umroh pasti memiliki tujuan yang sama yakni agar para jamaah bisa melaksanakan ibadah dengan tertib dan lancar, namun perbedaan antara biro *Travel* ini dengan yang lain adalah, Karimah *Tour and Travel* Surabaya bukan hanya sekedar memberikan pelayanan jasa perjalanan, tapi juga memberikan pengajaran sekaligus menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jiwa para jamaah. Seperti memberikan sentuhan kerohanian yang diharapkan akan selalu tertanam sampai kedepannya.⁸ Seperti yang sudah tertera dalam

⁸ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh pasal 53 ayat 1 yang mengatakan bahwa kelompok bimbingan manasik ibadah haji dan umroh harus memenuhi standarisasi bimbingan dan pendampingan.⁹

Pihak *Travel* juga mengadakan kegiatan amaliyah sunnah yang biasanya dilakukan di Pondok Pesantren An Nur Surabaya yang beliau dirikan seperti istighasah bersama dan membaca maulid diba' karena harapannya meskipun selama melakukan perjalanan, tapi kegiatan amaliyah sunnah tersebut tidak terlupakan. Bukan hanya itu, banyak peneliti sebelumnya yang mengangkat *Travel* sebagai Subjek Penelitiannya namun masih berfokus membahas tentang Strategi Marketing dan Manajemen Pengelolaan dalam *Travel*. Seperti pada kajian penelitian sebelumnya, bahwa mayoritas tujuan sebuah *Travel* dalam melaksanakan pelayanan bimbingan ibadah haji dan umroh adalah bagaimana agar jamaah bisa beribadah dengan tertib dan lancar.

Alasan menjadikan Karimah *Tour and Travel* Surabaya sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut bukan hanya melakukan tugasnya sebagai biro perjalanan saja, tapi juga melaksanakan amanahnya sebagai seseorang yang memberangkatkan orang lain beribadah dengan cara benar-benar memberikan bimbingan dan pengetahuan ilmu agama yang benar dan menerapkan nilai *Ubudiyah* serta amalan sunnah sebagai kegiatan wajib

⁹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh

kepada jamaah tanpa membiarkan jamaahnya untuk berkegiatan sendiri tanpa ada pengawasan dan bimbingan selama melaksanakan ibadah Umroh.

Fakta tersebut penulis dapatkan dari hasil data riset yang di dapatkan melalui salah satu jamaah umroh *Travel* tersebut yang mengatakan sebelumnya ia pernah berangkat umroh dengan menggunakan *Travel* lain. Disana ia mendapatkan fasilitas yang mewah seperti hotel bintang 5 maupun fasilitas yang lain yang kategori *vip*. Namun ketika *breafing* awal dilaksanakan mereka hanya memberikan arahan tentang lokasi yang sunnah di kunjungi. Namun tidak di kontrol dan di agendakan setiap hari bersama *Tour Leader*. Hal ini mengakibatkan ketika kegiatan umroh sudah selesai dan sudah saatnya kembali ke Indonesia, *Tour Leader* tersebut kembali bertanya apakah sudah mengunjungi tempat yang sudah saya sampaikan kemarin? Ada sebagian jamaah yang mengatakan belum. Dari sini terlihat bahwa memang peran *Tour Leader* harusnya bukan hanya sebagai wadah pemberangkatan umroh saja tapi bertanggung jawab atas seluruh jamaah umroh yang ia bawa ke Mekkah sehingga dalam berkegiatan tidak ada *miscommunication* antar satu dengan yang lain sehingga membuat kegiatan menjadi lambat dan tidak sesuai *rondown*.¹⁰ Namun, berdasarkan latar belakang di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji, mengamati dan melakukan penelitian secara khusus tentang **“Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh”**.

¹⁰ Hasil wawancara besama Inatus Suaidah selaku jamaah Karimah *Tour and Travel* Surabaya Pada Tanggal 25 Agustus 2019.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah yang menjadi focus permasalahan yang akan dikaji di dalam penelitian ini, permasalahan tersebut adalah:

1. Bagaimana Pola Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karimah *Tour and Travel Surabaya* Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh?
2. Bagaimana bentuk nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel Surabaya* Kepada Jamaah Umroh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pola Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karimah *Tour and Travel Surabaya* Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel Surabaya* Kepada Jamaah Umroh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah keilmuan dan pengembangan pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi

dan dakwah bagi mahasiswa IAIN Jember khususnya Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui bentuk pola komunikasi sebuah *Travel* sehingga dapat menanamkan nilai keIslaman kepada para konsumennya. Serta juga, diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat atau publik.

E. Definisi Istilah

Berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian, agar tidak terjadi kesalahpahaman pada makna istilah tersebut. Adapun istilah yang peneliti gunakan, ialah:

1. Pola Komunikasi

Pola adalah bentuk atau model (sistem kerja) yang bisa dipakai untuk membuat atau untuk menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu. Sedangkan komunikasi merupakan suatu bentuk tingkah laku yang mengandung berbagai macam bahasa dan makna. Dalam proses komunikasi membutuhkan media sebagai penghubung terciptanya pesan, sehingga komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan dapat dimengerti dengan baik.¹¹

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi adalah sebuah tehnik yang digunakan seseorang dalam mentransformasikan pesan kepada

¹¹ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 9.

orang lain, salah satu tujuannya supaya gagasan lebih mudah diterima oleh komunikan. Penyampaian tentang sejumlah kegiatan religius terhadap jamaah menjadi salah satu ketertarikan peneliti dalam menganalisis Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh. Pada umumnya, lembaga biro perjalanan umroh hanya terfokus pada pemenuhan kebutuhan konsumen dalam melakukan perjalanan baik bersifat domestik ataupun wisata religi.

2. Biro Perjalanan (*Tour and Travel*)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996, dijelaskan secara khusus tentang pengertian Usaha Pariwisata yaitu Kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik pariwisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dengan bidang-bidang tersebut, yang terdiri dari Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata.¹²

Menurut Dennis L. Foster, dalam bukunya yang berjudul *First Class an Introduction to Travel& Tourism* menyatakan bahwa, Biro Perjalanan Wisata adalah sebuah perusahaan perjalanan yang menjual sebuah rancangan perjalanan dan menjual produk-produk wisata lain yang berhubungan dengan perjalanan tersebut secara langsung kepada masyarakat. Perusahaan tersebut membuat dan mendesain berbagai macam produk wisata dari berbagai jasa pariwisata yang ada, menjadi sebuah paket perjalanan wisata yang menarik untuk wisatawan. Produk wisata

¹² PP No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan.

yang terdapat dalam paket tersebut umumnya berupa jasa akomodasi dan transportasi.¹³

Terkait penelitian ini, biro perjalanan berfungsi sebagai media transportasi untuk mengantarkan para calon jamaah untuk melaksanakan ibadah umroh.

3. *Ubudiyah*

Pada dasarnya, *Ubudiyah* adalah bentuk *masdar* dari *madhi 'abada*. Sedangkan *fi'il madhi'abada* memiliki 3 *masdar*, yaitu *'iba dhatan*, *ubuudatan*, dan *ubudiyatan*. Secara bahasa kata ibadah berasal dari bahasa arab عبادة – يعبد – عبد yang berarti do'a, mengabdikan, tunduk, atau patuh kepada Allah swt.¹⁴

Ubaidiyah dalam segi bahasa di ambil dari kata Ibadah, yaitu menunaikan perintah Allah dalam kehidupan sehari-hari dengan melaksanakan tanggung jawab sebagai hamba Allah, namun *Ubudiyah* disini tidak hanya sekedar ibadah biasa, ibadah yang memerlukan rasa penghambaan, yang diinterpretasikan sebagai hidup dalam kesadaran sebagai hamba.¹⁵

Terkait penelitian ini, Karimah *Tour and Travel* Surabaya bukan hanya melakukan perannya sebagai pemandu wisata atau penyedia layanan jasa perjalanan, tapi juga turut membimbing para Jamaah dengan mengajak kegiatan keagamaan seperti sholat berjamaah setiap hari,

¹³ I Gde Pitana, dan I Ketut Surya Diarta, *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2009), 64.

¹⁴ Hassan Saleh, (ed.), *Kajian Fiqih Nabawi dan Fiqih Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 3.

¹⁵ Ritonga Zainudin, *Fiqih Ibadah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 1997), 1.

mengajak jamaah untuk pergi ke Roudhoh setiap hari, dan mengajak jamaah umroh untuk mengkhhatamkan alqur'an bersama atau membaca maulid diba' setiap malam jum'at.

4. Jamaah Umroh

Jamaah Umroh adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Umroh sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008.¹⁶ Jamaah umroh adalah seseorang atau sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah umroh ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran, seorang *customer* yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki dan juga memenuhi rukun, syarat, wajib, sunnah dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah umroh.¹⁷

Jadi maksud dari penelitian ini yakni peneliti lebih fokus kepada para jamaah umroh sebagai Subjek Penelitiannya dan membahas tentang bagaimana pola atau model komunikasi (proses penyampaian pesan) yang di lakukan oleh pihak Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada para jamaah umroh.

Terkait tentang judul skripsi ini, peneliti ingin membahas tentang bagaimana pola atau proses komunikasi yang dilakukan oleh Karimah

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁷ Ahmad Nidjam, *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers, (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang, 2004)*, 11.

Tour and Travel Surabaya kepada jamaah umroh dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* agar menjadi perilaku yang dapat dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

F. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian ini, peneliti menyusun berdasarkan buku karya tulis ilmiah agar pembahasannya lebih terarah, sehingga apa yang direncanakan sesuai dengan tujuan dan hasilnya, maka sistematika pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan secara global keutuhan penelitian ini, meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan tentang penelitian terdahulu yang belum pernah diteliti ataupun dibahas oleh peneliti yang lain, sekaligus membahas kajian teori sebagai kerangka berfikir untuk menjawab skripsi yang diteliti yaitu Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan Nilai *Ubudiyah* kepada Jamaah Umroh.

BAB III : METODE PENELITIAN

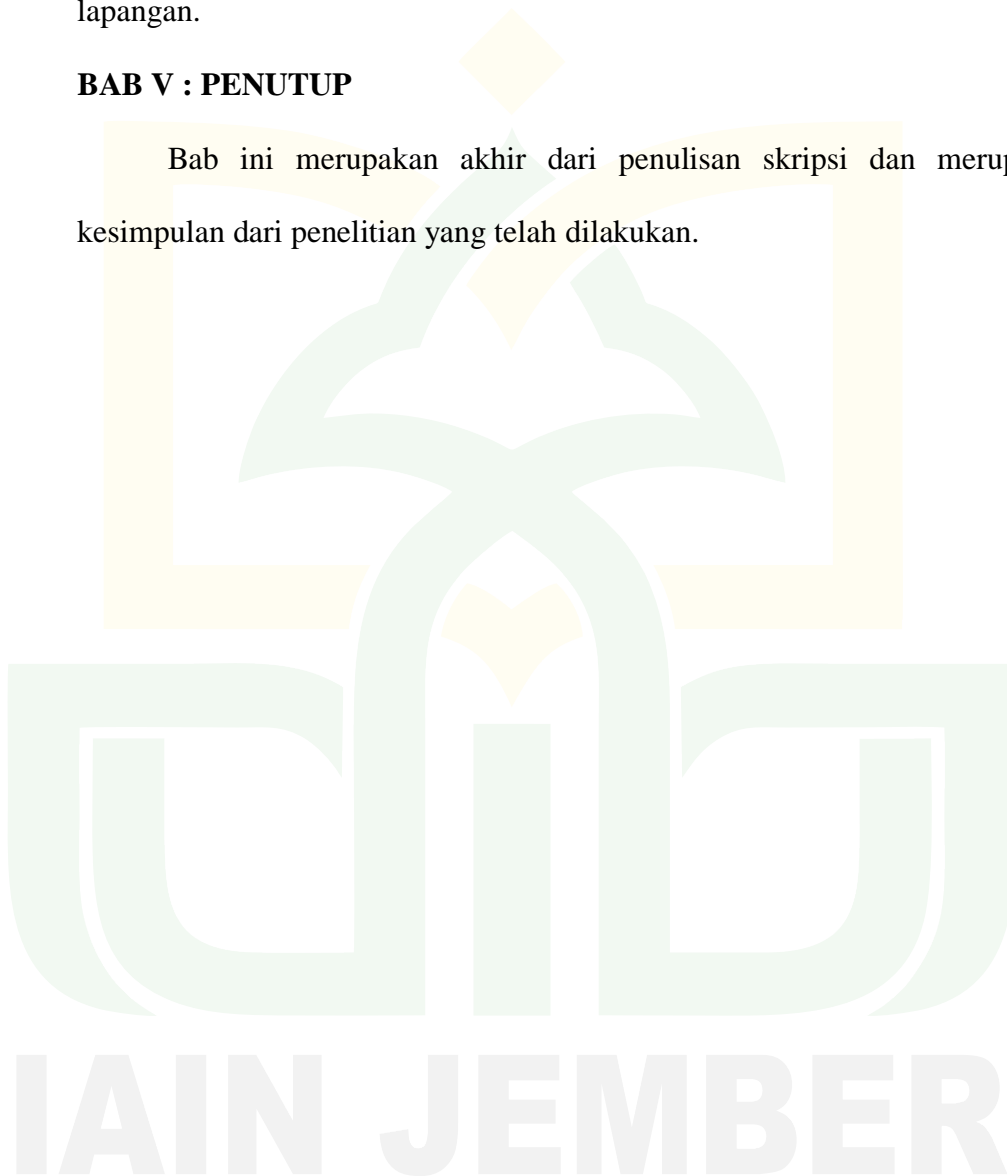
Pada bab ini, akan menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti terkait dengan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini, berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan mengenai hasil observasi selama di lapangan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari penulisan skripsi dan merupakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan Lembaga *Tour and Travel*. Namun, sejauh ini peneliti jarang menemukan hasil penelitian yang membahas tentang pola komunikasi sebuah *Travel* dalam nilai keIslaman. Atas dasar itu berikut ada beberapa literatur yang bias diajikan acuan sebagai komparasi untuk melihat perbedaan focus penelitian yang hendak diteliti, yaitu:

1. Furqon Mukminin. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*. Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah haji dan umroh di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik itu seperti apa. Maka dari itu penelitian ini menyampaikan bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Sultan Agung *Tour & Travel* Semarang dalam melayani konsumennya. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif (*field research*).

Hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, Perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan

memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji secara lancar, tertib, aman, dan nyaman. Sultan Agung *Tour and Travel* Semarang memiliki kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan dengan sejumlah pelatihan. Selain itu, untuk menanyakan keluhan kepada jamaahnya langsung dan menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait. Adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta perbaikan sarana dan prasarana yang ada di perusahaan tersebut. Dengan beberapa usaha tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta dapat memenuhi kepuasan para pelanggannya.

Kedua, faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, transportasi yang memadai, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah terkait menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.¹⁹

¹⁹ Furqon Mukminin. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour and Travel Semarang)*. (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2015).

2. Angraini Frista Pratiwi Hatta, 2015, *Manajemen Travel Haji dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus PT. Aliyah Perdana Wisata)*. Mahasiswa prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi Manajemen *Travel* Haji dan Umroh dalam merekrut jamaah di PT. Aliyah Perdana Wisata. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan maksud mengetahui fenomena di lapangan (*field research*).

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Proses Administrasi langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Proses yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Proses yang dilakukan jamaah haji dan umrah di PT. Aliyah Perdana Wisata adalah menyediakan paspor asli 7 bulan sebelum masa berlaku, membayar uang muka, mengisi form yang telah disediakan, foto, FC KTP, serta FC buku nikah (bagi yang sudah menikah), serta Manajemen dalam merekrut jamaah yang dilakukan PT. Aliyah Perdana Wisata meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan / pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.²⁰

²⁰ Angraini Frista Pratiwi Hatta adalah mahasiswa prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar tahun 2015 dengan skripsinya yang berjudul *Manajemen Travel Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata)*.

3. Sumaiyah, 2017. *Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman tahun 2016/2017*. Mahasiswa prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah manajemen strategi bimbingan ibadah umroh dan haji khusus, karena lembaga Safa Marwa Tour Jogja adalah lembaga yang bergerak dalam bidang biro umroh dan haji khusus. Sedangkan metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan cara mengetahui data berdasarkan fakta di lapangan (*field research*).

Adapun hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa manajemen strategi yang dilakukan bertujuan mempermudah dan membantu calon jamaah umroh dalam menjalani bimbingan ibadah umroh. Jamaah umroh yang semula kurang memahami ibadah umroh menggunakan penerapan strategi praktik langsung dan sarana proyektor yang menambah perlengkapan bimbingan ibadah umroh.²¹

Berdasarkan hasil karya tulis sebelumnya, penulis mengelompokkan spesifikasi perbedaan dan persamaan dari masing-masing kajian penelitian terdahulu, sekaligus memberikan keterangan tentang keoriginalitasan dari penelitian ini dalam tabel berikut:

²¹ Sumaiyah adalah Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2017, dengan skripsinya yang berjudul *Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman tahun 2016/2017*.

Tabel 2.1.
Originalitas Penelitian

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN	ORISINALITAS PENELITIAN
1.	Furqon Mukminin, 2015. Manajemen pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung <i>Tour & Travel</i> Semarang). Skripsi. UIN Walisongo Semarang.	Membahas pelayanan haji dan umroh oleh Sultan Agung <i>Tour and Travel</i> . Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (<i>field reseach</i>), menggunakan tehnik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Membahas tentang upaya Sultan Agung <i>Tour and Travel</i> dalam memberikan pelayanan haji dan umroh, sedangkan peneliti terfokus pada pola komunikasi Karimah <i>Tour and Travel</i> dalam menanamkan nilai <i>Ubudiyah</i> pada jamaah.	
2.	Angraini Frista Pratiwi Hatta, 2015. Manajemen <i>Travel</i> Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata).	Membahas tentang manajemen dalam sebuah <i>Travel</i> haji dan umroh. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (<i>field reseach</i>), menggunakan tehnik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Membahas tentang bagaimana sebuah manajemen yang dilakukan oleh lembaga <i>Travel</i> dari PT. Aliyah Perdana Wisata dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa <i>Travel</i> tersebut, sedangkan peneliti terfokus pada pola komunikasi Karimah <i>Tour and Travel</i> dalam menanamkan nilai <i>Ubudiyah</i> pada jamaah.	
3	Sumaiyah, 2017. Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogjadi Kabupaten Sleman tahun 2016/2017.	Membahas tentang bagaimana upaya menyampaikan materi bimbingan ibadah umrah, serta penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan	Membahas tentang bagaimana strategi sebuah lembaga <i>Travel</i> dalam memberikan bimbingan ibadah umroh melalui praktik langsung	

		metode <i>field research</i> menggunakan tehnik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.	dan pembelajaran proyektor, sedangkan peneliti terfokus pada pola komunikasi <i>Karimah Tour and Travel</i> dalam menanamkan nilai <i>Ubudiyah</i> pada jamaah.	
4.	Siti Aisyah, 2020. Pola Komunikasi <i>Karimah Tour and Travel</i> Surabaya dalam menanamkan Nilai <i>Ubudiyah</i> kepada jamaah umroh.			Dalam penelitian ini fokus penelitian berfokus kepada bagaimana pola komunikasi <i>Karimah Tour and Travel</i> Surabaya dalam menanamkan nilai <i>ubudiyah</i> kepada jamaah umroh serta bagaimana bentuk dari nilai <i>ubudiyah</i> yang ditanamkan oleh <i>Karimah Tour and Travel</i> Surabaya kepada para jamaah umroh.

Berdasarkan penelitian diatas, maka perbedaan dari penelitian ini adalah Penelitian ini bersifat baru, karena penulis belum menemukan hasil penelitian yang secara khusus meneliti tentang Pola Komunikasi *Karimah Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada Jamaah umroh beserta hambatan dari pola komunikasi tersebut.

B. Kajian Teori

Kajian teori dalam penelitian ini digunakan untuk menjadi perangkat teori untuk bisa mengidentifikasi siapa saja yang terlibat dalam proses komunikasi yang terjadi para Karimah *Tour and Travel* Surabaya. Dalam hal ini, peneliti membaginya menjadi dua hal, yaitu membahas tentang Pola Komunikasi dan Nilai *Ubudiyah*.

1. Pola Komunikasi

a. Pengertian Pola Komunikasi

Sebelum membahas pola komunikasi, maka harus mengetahui terlebih dahulu makna pola terlebih dahulu. Pola dalam kamus bahasa Indonesia berarti sebuah tata cara atau sistem kerja. Pola turut diartikan seperangkat peraturan yang digunakan untuk membuat suatu bagian yang dapat menghasilkan konsep secara jelas.²²

Sedangkan komunikasi adalah sebuah proses penyampaian informasi antara komunikator pada komunikator melalui seperangkat media.²³ Istilah komunikasi berasal dari kata *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang lain. Komunikasi juga berasal dari kata *Communico* yang artinya membagi.²⁴ Sedangkan pengertian komunikasi menurut Toda (1967) yang kemudian dikutip oleh Alo Liliweri, bahwa komunikasi adalah

²² Abdillah, *Memahami Komunikasi antar Manusia* (Surabaya: Usaha Nasional, 1984).

²³ Dani Vardiansyah, *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Cet 2* (Jakarta: PT Indeks, 2008), 25.

²⁴ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 20.

transmisi informasi.²⁵ Maka, disimpulkan oleh peneliti bahwa pengertian komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain baik secara langsung (verbal) ataupun secara tidak langsung (non verbal).

Jadi, pola komunikasi merupakan suatu gambaran sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara suatu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.²⁶ Maka dari itu, menurut peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa Pola komunikasi ialah suatu sistem penyampaian pesan melalui lambang tertentu yang mengandung arti, serta sistem penciptaan makna untuk mengubah tingkah laku individu yang lain. Penggunaan pola komunikasi mempengaruhi efektifitas proses komunikasi.

Komunikasi merupakan hal yang amat penting dalam perilaku organisasi. Sayangnya, komunikasi yang amat penting ini jarang dapat dimengerti secara jelas sehingga menimbulkan beberapa hambatan. Komunikasi tidak hanya proses penyampaian informasi yang simbol-simbolnya dapat dilihat, didengar dan dimengerti, tetapi proses penyampaian informasi secara keseluruhan termasuk di dalamnya perasaan dan sikap dari orang yang menyampaikan tersebut. Pada umumnya, seseorang hanya menangkap informasinya saja, dan dilupakan bagaimana perasaan dan sikap dari orang yang mempunyai

²⁵ Liliwari, *Komunikasi Antarpribadi...* 5.

²⁶ *Ibid.*, 74.

informasi tersebut.²⁷ Itulah sebabnya banyak sekali terjadi hambatan-hambatan yang dijumpai dalam praktek komunikasi. Informasi adalah berasal dari proses pemikiran seseorang, dan di dalam berpikir orang akan melibatkan cita rasanya. Sebuah kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antar manusia

(*human communication*) memberikan definisi:

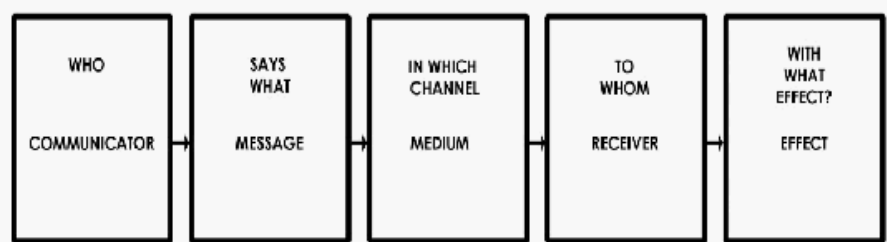
Komunikasi adalah suatu transaksi yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungan dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi : (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain : serta (4) berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.²⁸

Dengan merujuk apa yang dijelaskan di atas, maka model komunikasi yang tepat untuk digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian dalam skripsi adalah Model Komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell. Harold Lasswell, seorang ahli ilmu politik dari *Yale University*. Dia menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi yaitu, Siapa (*Who*), Apa yang Dikatakan (*Say What*), Melalui Saluran Mana (*In Which Channel*), Untuk Siapa (*For Whom*), dan dengan Efek Apa (*With What Effect*).

²⁷ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. FISIPOL Universitas Gadjah Mada, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 140

²⁸ Hafied Cangara, *Pengantar* 19-20.

Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell²⁹



Bila dilihat lebih lanjut maksud dari model Lasswell ini akan kelihatan bahwa yang dimaksud dengan pertanyaan *who* tersebut adalah menunjuk kepada siapa yakni orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi. Yang memulai komunikasi ini dapat berupa seseorang atau sekelompok orang seperti organisasi suatu persatuan.

Pertanyaan kedua dari model Lasswell adalah *Says What* atau apa yang dikatakan, pertanyaan ini berhubungan dengan isi komunikasi atau pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut.

Pertanyaan ketiga adalah *To Whom*, pertanyaan ini maksudnya menanyakan siapa yang menjadi *audience* atau penerima dari proses komunikasi.

Pertanyaan keempat adalah *In Which Channel* atau melalui media apa, yang dimaksudkan dengan media adalah alat komunikasi seperti berbicara, gerakan badan, sentuhan, kontakmata, radio, televisi, surat, buku, gambar, dan lain-lain.

²⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 6.

Pertanyaan terakhir dari model Lasswell ini adalah *With What Effect* atau apa efek dari komunikasi tersebut. Pertanyaan mengenai efek komunikasi ini dapat menanyakan dua hal yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang dilakukan seseorang sebagai hasil dari komunikasi.³⁰

Proses komunikasi dimulai dari pikiran orang yang akan menyampaikan pesan atau informasi. Apa yang dipikirkan itu kemudian dilambangkan (simbol), baik berupa ucapan ataupun isyarat gambar.³¹ Proses selanjutnya dengan melalui transmisi berupa media dan perantara atau *channel* misalnya telepon, surat, secara lisan, dan lain-lain, maka pesan yang disampaikan tiba pada si penerima. Dalam diri penerima, pertama-tama ia menerima pesan, kemudian mencoba menafsirkan pesan (*decode*) dan akhirnya memahami isi pesan. Jawaban atau reaksi dari penerima pesan kepada pengirim pesan merupakan umpan balik (*feed back*). Apabila terjadi perubahan dari diri penerima pesan, berarti komunikasi itu berhasil.³²

Sedangkan menurut Joseph Devito dalam buku milik Hafied Cangara bahwa unsur-unsur yang ada dalam proses komunikasi terdiri atas SCMR, yaitu *Source* (Sumber atau pengirim), *Message* (Pesan atau informasi), *Channel* (Saluran atau media), dan *Receiver* (Penerima). Disamping itu terdapat tiga unsur lain yaitu *feedback*

³⁰ Arni, *Komunikasi...* 5-7

³¹ A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi Edisi Revisi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000), 92.

³² Widjaja, *Ilmu Komunikasi*93

(Umpan Balik), Efek, dan Lingkungan. Berikut ini dijelaskan unsur-unsur tersebut:³³

1) Sumber

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat dan pengirim informasi. Komunikator bisa terdiri dari satu orang atau kelompok misalnya surat kabar, radio, televisi, dan sebagainya.

2) Pesan

Pesan yang dimaksud adalah informasi yang diberikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan dapat disampaikan secara lisan atau langsung, tatap muka, dan dapat pula menggunakan media atau saluran. Bentuk pesan dapat bersifat informatif, *persuasive*, dan *koersif*.

Pesan yang disampaikan harus tepat dan mengena sasaran, memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Pesan harus direncanakan dengan baik (disiapkan) serta sesuai dengan kebutuhan
- b) Pesan itu menggunakan Bahasa yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak
- c) Pesan itu harus menarik minat dan kebutuhan pribadi penerima serta menimbulkan kepuasan.

³³ Cangara, *Pengantar Ilmu...*27-29.

3) Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah alat serta sarana yang memudahkan penyampaian pesan (media yang digunakan). Terdapat beberapa pendapat mengenai media. Ada yang menilai bahwa terdapat macam-macam media, misalnya dalam komunikasi antar pribadi bahwa panca indra merupakan media dalam berkomunikasi. Serta dalam komunikasi massa media yang digunakan bisa berupa surat kabar atau sosial media yang lain dimana semua orang bisa melihat dan membacanya yakni bersifat terbuka.

4) Komunikan

Komunikan (*receiver*) adalah penerima pesan. Komunikan bisa terdiri satu orang atau lebih bisa dalam bentuk kelompok. Dalam proses komunikasi adanya komunikan adalah akibat karena adanya sumber. Komunikan adalah elemen penting dalam komunikasi karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Apabila pesan tidak diterima oleh penerima, maka akan menimbulkan masalah dalam komunikasi tersebut.

5) Hasil

Hasil antar-*effect* adalah hasil akhir dari suatu komunikasi yakni sikap dan tingkah laku orang sesuai atau tidak dengan yang kitainginkan. Jika sikap dan tingkah laku orang lain itu sesuai, maka berarti komunikasi itu berhasil.

Hasil ini sesungguhnya dapat dilihat dari *personel opinion* (pendapat pribadi), *public opinion* (pendapat umum), dan *majority opinion* (pendapat bagi anter besar dari masyarakat). Selanjutnya dalam proses komunikasi terdapat pula unsur umpan balik (*feed back*). Seorang komunikator yang menyampaikan pesan kepada komunikan, pada pelaksanaannya ia juga merupakan komunikan. Ketika komunikan tadi memberikan tanggapan kepadanya, tanggapan ini biasanya disebut umpan balik (*feed back*). Umpan balik memiliki peranan yang sangat penting sebab dapat memperlihatkan apakah kegiatan komunikator baik atau buruk (kurang). Hasil yang bersifat positif, yakni menyenangkan komunikator dan yang bersifat negatif yang kurang menyenangkan komunikator. Jadi efek atau pengaruh merupakan perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Dalam hal ini juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Dan setiap unsur tersebut akan saling bergantung satu sama lain dan memiliki peranan penting dalam membangun proses komunikasi.

b. Pembagian Pola Komunikasi

Menurut Devito macam-macam pola komunikasi adalah sebagai berikut:³⁴

³⁴ Devito, *The Interpersonal...* 30.

1) Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka (*face to face*), yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal dan nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, sepasang kekasih, guru dan murid, dan lain sebagainya. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi antarpribadi tidak hanya berupa pesan verbal atau kata-kata, melainkan juga pesan-pesan nonverbal. Seperti dalam bentuk sentuhan, pandangan mata, mimik wajah atau intonasi dalam penyampaian kata-kata. Dengan begitu pesan yang disampaikan menjadi lebih utuh.³⁵

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang yang berlangsung secara tatap muka dan yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal.³⁶

Dalam komunikasi, khususnya komunikasi antarpribadi memerlukan teori sebagai hakikat kita dalam berkomunikasi agar terjadi berlangsungnya komunikasi yang tertata dengan benar. Dan teori yang digunakan berdasarkan pola komunikasi yang dilakukan

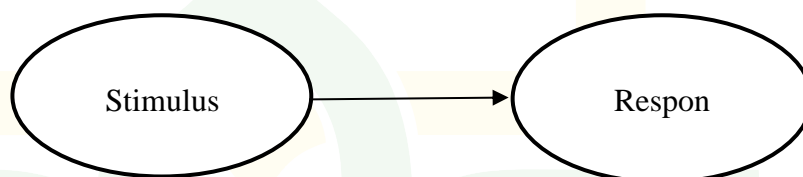
³⁵ Joseph Devito, *Komunikasi Antar Manusia* (Jakarta: Karisma Publishing Group, 2011), 252-253.

³⁶ Alo, *Komunikasi Antarpribadi...* 28.

oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh adalah *Teori Stimulus Respon*.

Stimulus respon (S – R) adalah model komunikasi paling dasar. Model ini dipengaruhi oleh disiplin psikologi, khususnya yang beraliran behavioristic. Teori stimulus respon merupakan suatu prinsip belajar yang sederhana, dimana efek merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu. Dengan demikian dapat dipahami bahwa antara kaitan pesan pada media dan reaksi audien. Elemen utama dari stimulus respon antara lain.³⁷

Gambar 2.2 Model Komunikasi S-R



Model tersebut menggambarkan hubungan stimulus – respon. Model ini menunjukkan komunikasi sebagai proses aksi reaksi yang sangat sederhana.

Teori ini mendasarkan asumsi bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku dan persepsi tergantung kepada kualitas rangsangan (stimulus) yang berkomunikasi dengan organisme. Artinya kualitas dari sumber komunikasi (*source*) misalnya kredibilitas akan berpengaruh pada perubahan perilaku seseorang atau sekelompok orang. Menurut Hosland, dkk (1953) mengatakan

³⁷ Hidjanto, Djamal, Andi fachrudin, *Dasar-Dasar Penyiaran: Sejarah Organisasi, Operasional dan Regulasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), 69.

bahwa perubahan perilaku pada hakikatnya adalah sama dengan proses belajar. Perubahan perilaku tersebut menggambarkan proses belajar yang terdiri dari:³⁸

- a) Stimulus yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak. Jika stimulus ditolak maka stimulus tersebut tidak efektif. Tetapi bila stimulus diterima maka ada perhatian dan stimulus efektif.
- b) Apabila stimulus mendapat perhatian maka stimulus akan dilanjutkan pada proses selanjutnya.
- c) Adanya dukungan fasilitas serta dorongan dari lingkungan adanya efek Tindakan (perubahan persepsi dan perilaku).

Devito mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif dengan orang lain.³⁹ Sedangkan menurut Effendy yang dikutip oleh Alo Liliweri bahwa komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan. Jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia secara dialogis.⁴⁰ Komunikasi antarpribadi yang terus berkesinambungan dapat membentuk sebuah pola yang menjadi proses dalam berkomunikasi beserta komponen lainnya. Komunikasi

³⁸ Soekidjo Notoadmojo, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 56

³⁹ Suzy Azeharie dan Nurul Khotimah, *Pola Komunikasi Antarpribadi antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman Penitipan Anak "Melati" Bengkulu*, *Jurnal Pekommas*, Vol. 18 No. 3, (Desember 2015), 11 juli 2020, 213.

⁴⁰ Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*...12.

antarpribadi pada hakekatnya mempunyai pola yang menghubungkan antara komunikator dengan komunikan.

Efektifitas (keistimewaan) dari komunikasi antarpribadi menurut Alo Liliweri adalah *feedback* yang bersifat segera dan dapat diketahui secara langsung reaksi yang disampaikan oleh komunikan apakah pesan kita diterima atau tidak. Sementara itu agar komunikasi antarpribadi dapat berjalan efektif maka harus memiliki lima aspek efektifitas komunikasi seperti yang dikemukakan oleh Joseph Devito yakni: Keterbukaan (*Openness*), Empati (*Emphaty*), Sikap Mendukung (*Supportiveness*), Sikap Positif (*Positiveness*), Kesetaraan (*Equality*).⁴¹

a) Keterbukaan (*Openness*)

Kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Aspek kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggung jawab atasnya.

⁴¹ Azeharie, Desember 2015, *Pola Komunikasi...* 18.

b) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka untuk masa mendatang sehingga dapat mengkomunikasikan empati, baik secara verbal maupun non-verbal.

c) Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap saling mendukung. Seperti apa yang dikatakan Sugiyono dalam komunikasi antarpribadi perlu adanya suasana yang mendukung atau memotivasi, terutama dari komunikator.⁴²

d) Sikap Positif (*Positiveness*)

Seseorang yang memiliki sikap positif, maka akan mengkomunikasikan hal yang positif. Sikap positif juga dapat dipicu oleh dorongan (*stroking*) yaitu perilaku mendorong untuk menghargai keberadaan orang lain. Sikap positif merupakan kecenderungan seseorang untuk mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah yang

⁴² Sugiyono, *Komunikasi Antarpribadi* (Semarang: UNNES Press, 2005), 5.

berlebihan, memiliki keyakinan atas kemampuannya untuk mengatasi persoalan, peka terhadap kebutuhan orang lain, pada kebiasaan sosial yang telah diterima.

e) Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan merupakan pengakuan bahwa masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan juga bermakna sama, sejajar dalam tingkat, kedudukan dan sebagainya yang membuat alur komunikasi interpersonal dapat diterima oleh komunikator dan komunikan.

2) Komunikasi Kelompok

Komunikasi Kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Sekelompok orang yang menjadi komunikan itu bisa sedikit bisa banyak. Apabila jumlah orang dalam kelompok itu sedikit, maka disebut kelompok kecil dan menggunakan komunikasi kelompok kecil. Jika jumlahnya banyak berarti kelompok besar dan dinamakan komunikasi kelompok besar.⁴³

Komunikasi kelompok kecil terjadi ketika tiga orang atau lebih bertatap muka, biasanya di bawah pengarahan seorang pemimpin untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran bersama dan mempengaruhi satu sama lain. Prosesnya berlangsung secara

⁴³ Silfia Hanani, *Komunikasi Antarpribadi; Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Ar-Ruuz Media, 2007), 203.

dialogis dan komunikatif bisa menanggapi pesan yang disampaikan komunikator, bisa bertanya jika tidak mengerti dan menyanggah jika tidak setuju. Contoh dari komunikasi kelompok kecil misalnya rapat, kuliah, seminar dan lain sebagainya.⁴⁴

Komunikasi kelompok besar kebalikan dari kelompok kecil, yakni proses berlangsungnya komunikasi secara linear (satu arah dari satu titik ke titik yang lain, dari komunikator ke komunikan). Jika komunikasi pada komunikasi kelompok kecil umumnya bersifat homogen (yakni sekelompok orang yang sama jenis kelaminnya, sama pendidikannya, sama status sosialnya), maka komunikasi dalam komunikasi kelompok besar bersifat heterogen, mereka terdiri dari individu-individu yang beragam dari jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan agama dan lain-lain. Keberhasilan komunikasi kelompok disebabkan oleh keterbukaan anggota dalam menanggapi, situasi kelompok yang mendukung komunikasi berlangsung efektif, dan adanya sikap aktif saling mendukung satu sama lain.

3) Komunikasi Publik

Komunikasi Publik merupakan penyampaian pesan (*message*), berupa ide atau gagasan, informasi, ajakan, dan sebagainya kepada orang banyak. Sarananya bisa media massa, bisa pula melalui orasi pada rapat umum atau aksi demonstrasi, blog,

⁴⁴ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), 76.

situs jejaring sosial, kolom komentar di website / blog, e-mail, milis, SMS, surat, surat pembaca, reklame, spanduk, atau apapun yang bias menjangkau publik. Yang pasti, komunikasi publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien.⁴⁵

Tujuan umum dari komunikasi publik terutama sekali adalah untuk memberi informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain itu komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi. Komunikasi publik juga dapat digunakan untuk memberi hran.

4) Komunikasi Massa

Sedangkan yang dimaksud dengan komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa modern, yang meliputi surat kabar yang mempunyai sirkulasi yang luas, siaran radio dan televisi yang ditujukan kepada umum, dan film yang dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop. Dalam melakukan Komunikasi massa lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi. Seorang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan yang berjumlah banyak hingga ran pribadi yang berbeda pada saat

⁴⁵ Riyono Pratikno, *Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya 1987), 28.

yang sama, tidak akan bisa menyesuaikan harapannya untuk memperoleh tanggapan mereka secara pribadi.⁴⁶

c. Problematika Berkomunikasi

1) Hambatan Komunikasi

Untuk melakukan komunikasi yang efektif bukanlah suatu hal yang mudah. Suatu komunikasi dikatakan efektif apabila memiliki kriteria berikut ini:

- a) Pesannya jelas. Maksudnya komunikan memahami apa yang disampaikan oleh komunikator tanpa harus menebak makna yang dimaksud komunikator.
- b) Pesan yang disampaikan lengkap. Komunikator mendapat informasi yang cukup untuk mengevaluasi suatu pesan.
- c) Pesan yang disampaikan benar. Semua informasi dalam pesan tersebut akurat. Pesan bebas dari kesalahan ejaan, tata bahasa, urutan kata, dan struktur kalimat.
- d) Menghemat waktu penerima. Gaya, organisasi, dan dampak visual atau aural pesan membantu penerima membaca, memahami, dan bertindak berdasarkan informasi secepat mungkin.
- e) Membangun niat baik. Pesan yang disampaikan menyajikan citra positif dari komunikator. Memperlakukan komunikan

⁴⁶ Riyono, *Berbagai Aspek...*, 79-80.

sebagai orang bukan langka. Sehingga mengukuhkan hubungan yang baik antara komunikator dan komunikan.

Dalam komunikasi banyak berbagai hambatan-hambatan yang dapat merusak komunikasi. Effendy menyebutkan ada beberapa hal yang dalam hal ini merupakan hambatan komunikasi yang harus dijadikan perhatian penting bagi komunikator jika ingin komunikasinya sukses yaitu:⁴⁷

a) Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik.

(1) Gangguan mekanik (*mechanical, channel noise*)

Yang dimaksud dengan hambatan mekanik ialah hambatan yang disebabkan salah satu alat dalam saluran komunikasi mengalami gangguan sehingga tidak bekerja dengan baik. Dalam hal ini dapat kita contohkan suara ganda (interferensi) pada pesawat radio disebabkan dua pemancar yang berdempetan gelombangnya; atau gambar yang tidak terang pada televisi, atau dapat pula kita contohkan pada surat kabar yang tulisannya kabur. Dapat pula dicontohkan pada loudspeaker yang berdegung ketika digunakan.

⁴⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi Cet. III* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), 45-50.

(2) Gangguan Semantik (*semantic noise*)⁴⁸

Hambatan semantic merupakan hambatan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Cangara menyebutkan gangguan semantic sering terjadi karena beberapa faktor:⁴⁹

- a) Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
- b) Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima.
- c) Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya sehingga membingungkan penerima.
- d) Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.

Gangguan semantic ini berakibat fatal jika terjadi, karenanya sebisa mungkin dihindari, pada hakikatnya orang yang berkomunikasi memahami suatu Bahasa dengan berbagai cara. Sehingga mereka memiliki pengertian yang berbeda dengan pengertian yang dimiliki oleh komunikator.

Karena gangguan ini komunikasi dapat gagal total.

⁴⁸ Deddy Mulyana, *Komunikasi Humoris, Cet. I*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2008)

⁴⁹ Cangara, *Pengantar Ilmu*, 156.

b) Kepentingan

Interest atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Apabila kita tersesat dalam hutan dan beberapa hari tak menemui makanan sedikitpun, maka kita akan memperhatikan perangsang-perangsang yang mungkin dapat dimakan daripada lain-lainnya.

Kepentingan bukan hanya mempengaruhi tetapi juga menentukan daya tanggap perasaan, pikiran dan tingkah laku kita. Hal tersebut merupakan sifat reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

c) Motivasi Terpendam

Motivation atau motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lain dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karenanya motivasi itu berbeda intensitasnya. Demikian pula intensitas tanggapan seseorang terhadap suatu komunikasi.

Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima

dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan komunikasi yang tak sesuai dengan motivasinya.

d) Prasangka

Predice atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi, oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah curiga dan menjerka. Emosi seringkali membutakan pikiran dan pandangan kita terhadap fakta yang nyata. Bagaimanapun oleh karena sekali prasangka itu sudah mencekam, maka seseorang tak akan dapat berpikir secara objektif dan segala apa yang dilihatnya selalu akan dinilai secara negatif. Sesuatu yang objektif pun akan dinilai negatif. Prasangka bukan saja dapat terjadi terhadap suatu ras, seperti sering kita dengar, melainkan juga terhadap agama, pendidikan, politik dan kelompok. Pendek kata, suatu perangsang yang dalam pengalaman pernah memberi kesan yang tidak enak.

e) Hambatan Ekologis

Hambatan ekologis terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, sehingga hambatan ini datangnya dari lingkungan. Contoh dalam hambatan ini adalah suara petir, suara kendaraan

bermotor pada saat seorang komunikator menyampaikan pesannya kepada komunikan dan lain sebagainya.⁵⁰

2) Pemecahan dan Penanggulangan

Untuk mengatasi hambatan tersebut dapat ditanggulangi dengan jalan, antara lain:⁵¹

- a) Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti ketika menyampaikan pesan kepada komunikan sehingga pesan lebih mudah diterima dan dipahami.
- b) Menyiapkan pesan yang akan disampaikan dan menyampaikan kembali pesan tersebut kepada komunikan disertai menanyakan *feed back*.

2. Nilai *Ubudiyah* Sebagai Tuntunan Beribadah

Nilai secara etimologi dalam bahasa Inggris yaitu *Value*. Dalam kehidupan sehari-hari, nilai merupakan sesuatu yang berharga, bermutu, menunjukkan kualitas, dan berguna bagi manusia. Sedangkan secara terminologi nilai merupakan segala hal yang berkaitan dengan sejumlah bentuk tingkah laku baik atau buruk dengan tolok ukur agama, tradisi, etika, moral, serta kebudayaan yang berlaku di masyarakat.⁵²

Ubudiyah dan 'ibadah secara bahasa berasal dari kerangka satu kata yang sama yaitu **عبد** – **يعبد** – **عبادة** – **وعبودية** secara bahasa artinya melayani –

⁵⁰ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi, Cet. V*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 16.

⁵¹ Widjaja, *Ilmu Komunikasi....* 100-101

⁵² Qiqi Yulianti Zakiyah & H.A. Ruana, *Pendidikan Nilai*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 14

patuh, tunduk.⁵³ Sedangkan dalam istilah tasawuf terdapat perbedaan antara ibadah dengan *Ubudiyah*, di mana terdapat sejumlah pendapat dari para ulama'. Al Qushairi menjelaskan bahwa *Ubudiyah* lebih tinggi kedudukannya dibanding ibadah. Tingkat mujahadah seorang hamba diawali dengan ibadah, kemudian *Ubudiyah* lalu naik pada tingkatan ubudah.⁵⁴

Dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai *Ubudiyah* merupakan seperangkat nilai yang disepakati oleh masyarakat guna meningkatkan tingkat ketaqwaan kepada Allah SWT. Melaksanakan perintah Allah adalah salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan seorang hamba terhadap penciptanya. Sementara, memupuk nilai religius adalah salah satu wujud kecintaan hamba terhadap penciptanya yang diekspresikan dalam kegiatan ibadah. Penanaman nilai keIslaman tersebut senantiasa diimplementasikan di tengah masyarakat, supaya dapat memperoleh ketenangan baik di dunia ataupun akhirat.

Ubudiyah atau Ibadah juga merupakan kewajiban agama Islam yang tidak bisa dipisahkan dari aspek keimanan. Keimanan merupakan pondamen, sedangkan ibadah merupakan manifestasi dari keimanan tersebut.⁵⁵ Jika ditinjau lebih lanjut ibadah pada dasarnya terdiri dari dua macam yaitu: Pertama; Ibadah 'Am yaitu seluruh perbuatan yang dilakukan oleh setiap muslim dilandasi dengan niat karena Allah Swt.

⁵³ Ibrahim Mustafa, *al Mu'jam al-Wasit* (Al-Qahirah: Maktabah Al Shuruq, 2004), 579.

⁵⁴ Al Qusyairi, *al Risalah al Qushairiyah*, (Beirut: Dar al-Kutub Al-'Ilmiyyah, 2013), 232.

⁵⁵ Aswil Rony, dkk. *Alat Ibadah Muslim Koleksi Museum Adhityawarman*, (Padang: Bagian Proyek Pembinaan Permuseuman Sumatera Barat, 1999), 60.

Kedua; Ibadah Khas yaitu suatu perbuatan yang dilakukan berdasarkan perintah dari Allah Swt dan Rasul-Nya.⁵⁶ Contoh dari ibadah 'Am adalah segala ibadah (selain ibadah Khas) atau ibadah wajib, bias jadi ibadah atau amaliyah sunnah seperti bersholawat kepada Nabi Muhammad Saw, Membaca Istighfar dan Dzikir, melakukan ibadah sholat dan puasa sunnah, membaca maulid diba', atau apapun yang didasari karena Allah Swt.

Sedangkan contoh dari Ibadah Khas adalah:

- a. Mengucap dua kalimat syahadat
- b. Mendirikan Shalat
- c. Puasa Ramadhan Puasa
- d. Membayar Zakat Zakat
- e. Naik Haji ke Baitullah bagi yang mampu.

Dalam fokus ini, nilai *Ubudiyah* sendiri dikatakan sebagai salah satu tujuan dari komunikasi karena secara khusus kegiatan *Ubudiyah* itu bertujuan untuk memperdalam pengetahuan jamaah umroh serta menanamkan rasa ketaqwaan seseorang kepada Allah Swt.

Dalam peran ini, seorang *Tour Leader* (pemimpin) merupakan faktor utama dalam berhasilnya suatu proses komunikasi yang dimaksud. Seperti yang disampaikan oleh Stephen P. Robbins yang mengemukakan *leadership as the ability to influence a group toward the achievement of goals* bahwa kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk memengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya

⁵⁶ Aswil, dkk. *Alat Ibadah...*, 26-31

tujuan.⁵⁷ Inti dari kegiatan ibadah umroh sendiri adalah beribadah. Maka bagaimana seorang *Tour Leader* membawa jamaahnya dan membimbing jamaahnya agar senantiasa menggunakan nilai-nilai *Ubudiyah* agar bisa diterapkan di kehidupan sehari-hari baik sebelum dan setelah umroh berlangsung akan menentukan apakah pesan yang disampaikan bisa diterima dengan baik atau tidak oleh komunikan. Adapun bentuk dari nilai-nilai yang ditanamkan kepada para jamaah umroh adalah:

- a. Sifat tawaddu' kepada Allah Swt
- b. Senantiasa bertawakkal kepada Allah Swt
- c. Patuh dan taat dalam beribadah
- d. Senantiasa mengamalkan amalan-amalan dalam ibadah, baik yang bersifat wajib maupun sunnah

Tour Leader merupakan faktor penentu dalam meraih sukses bagi sebuah organisasi. Sebab *Tour Leader* yang sukses akan mampu mengelola organisasi, dapat memengaruhi orang lain secara konstruktif dan mampu menunjukkan jalan serta tindakan benar yang harus dilakukan secara bersama-sama.⁵⁸

⁵⁷ Bahar Agus dan Abd. Muhith, *Transformational Leadership: Ilustrasi di Bidang Organisasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persasa, 2013), 13.

⁵⁸ Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 211-212.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor serta hubungan fenomena yang diteliti.⁵⁹ Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Imam Gunawan menyatakan bahwa metode pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).⁶⁰

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan kondisi dan fenomenadengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampel bahkan populasi atau sampel sangat terbatas. Jika data sudah terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan kondisi dan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya karena yang ditekankan adalah kualitas data.⁶¹

Dengan memilih metode penelitian ini, penulis berusaha untuk menggambarkan secara jelas dari hasil pengumpulan dara melalui wawancara *Tour Leader* dan jamaah dari *Karimah Tour and Travel* Surabata untuk

⁵⁹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 121.

⁶⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: BumiAksara, 2013), 82.

⁶¹ Rachmat Kriantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2009), 56-57.

mendapatkan hasil berdasarkan tujuan penelitian. Pendekatan kualitatif ini menitik beratkan pada data-data penelitian yang dihasilkan berupa kata-kata melalui wawancara dan pengamatan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya, sasarannya yaitu *Tour Leader* sekaligus pemilik lembaga serta Jamaah Umroh yang ada di Karimah *Tour and Travel* yang beralamatkan di Jl. Gununganyar Tambak I/65, Gg. Melati, Gununganyar, Surabaya.

C. Subyek Penelitian

Subjek yang dipilih dalam penelitian ini adalah

1. *Tour Leader* Karimah *Tour and Travel* Surabaya : Nuril Jannah
2. *CEO* Karimah *Tour and Travel* Surabaya : Ulin Nuha Karimah
3. Jamaah Karimah *Tour and Travel* Surabaya : Inatus Suaidah, Sumarlik dan Nur Holifah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Dalam mencari kebenaran, maka pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara *Observasi, Dokumentasi, dan Wawancara*.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap fenomena di lapangan dengan kelima panca indra peneliti, sering kali juga ditambah

dengan suatu instrument atau alat, dan merekamnya untuk tujuan ilmiah.⁶²

Adapun data yang ingin diperoleh dari metode observasi ini adalah:

- a. Kondisi tempat dan letak geografis tempat penelitian Karimah *Tour and Travel* Surabaya
- b. Mengetahui bagaimana pola komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya yang dilakukan kepada jamaah umroh dalam menanamkan nilai *Ubudiyah*.
- c. Jenis kegiatan yang dilakukan yang mana kegiatan tersebut menjadi pedoman mereka untuk menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada para jamaah
- d. Serta adakah hambatan yang di alami selama di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu melalui wawancara tersebut yang ditunjukkan kepada subjek penelitian.⁶³ Wawancara biasanya terdiri dari langkah mengajukan pertanyaan-pertanyaan berakhir-terbuka kepada para partisipan. Wawancara bisa berupa wawancara empat-mata atau satu lawan satu, di mana partisipan merasa bebas membagi perspektif-perspektif personal yang mendalam.⁶⁴

⁶² John W. Creswell, *30 Keterampilan Esensial untuk Peneliti Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 239.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian*,...hal. 231

⁶⁴ John, *30 Keterampilan*... hal. 258

Dalam melakukan wawancara, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan berhadapan. Adapun narasumbernya adalah *Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya, CEO* dan beberapa jamaah Umroh *Karimah Tour and Travel Surabaya*. Dengan teknik wawancara, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber informasi guna mendapatkan informasi mengenai pola komunikasi yang digunakan oleh *Karimah Tour and Travel Surabaya* dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh menggunakan bahasa daerah setempat (bahasa Jawa halus) agar lebih memudahkan peneliti untuk mencairkan suasana sehingga subjek dan informan tidak canggung dan leluasa menjawab pertanyaan. Wawancara ini dilakukan ketika apabila narasumber memiliki waktu luang yaitu ketika selesai sholat atau waktu setelah istirahat. Hal ini dilakukan agar subjek merasa tidak terganggu. Tujuan diadakannya wawancara ini untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi *Karimah Tour and Travel Surabaya* dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar dan lainlain yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya

monumental dari seseorang.⁶⁵ Adapun data yang telah diperoleh dari teknik ini adalah:

- a. Profil lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya
- b. Struktur Organisasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya
- c. Data jamaah umroh Karimah *Tour and Travel* Surabaya
- d. Foto-foto kegiatan manasik umroh baik berupa penyampaian materi maupun praktik
- e. Wawancara bersama beberapa narasumber.

E. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dimana setelah data penulis peroleh dan terkumpul melalui observasi, wawancara serta dokumentasi, maka langkah selanjutnya yakni menganalisis data. Data yang akan disajikan dalam bentuk narasi kualitatif yang dinyatakan dalam bentuk verbal yang diolah menjadi jelas akurat dan sistematis.⁶⁶

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Metode yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian.

Jenis penelitian ini ialah analisis deskriptif yaitu suatu teknik analisis data dimana penulis memaparkan semua data yang diperoleh dari hasil temuan secara sistematis, lalu mengklasifikasikan untuk kemudian

⁶⁵ Sugiyono, *Komunikasi...* 240

⁶⁶ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif Cet. I*, (Yogyakarta: PT Lkis Yogyakarta, 2008), 89.

menganalisis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan ilmiah.⁶⁷

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti Menurut Miles dan Huberman:⁶⁸

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi mengenai pola komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai ubudiyah kepada jamaah umroh yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverivikasi. Reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyeleksi data mentah tentang pola komunikasi dan hambatannya dari lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh.

⁶⁷Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 107.

⁶⁸Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Social*, (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2009), 339.

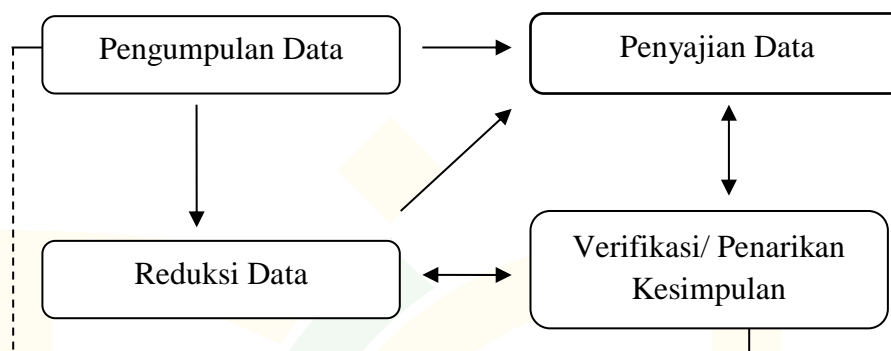
3. Penyajian Data

Penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Miles dan Huberman mengatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dalam penelitian ini, data tentang pola komunikasi yang digunakan oleh *Karimah Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh yang telah melalui tahap reduksi tersebut nantinya oleh peneliti akan paparkan dan kategorikan berdasarkan kategori yang telah ada baik berupa uraian deskripsi atau tabel sehingga nantinya bisa memudahkan peneliti dalam memahami dan menarik kesimpulan serta pengambilan tindakan.

4. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan verifikasi adalah suatu kegiatan konfigurasi dan tinjauan ulang terhadap temuan di lapangan. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan dalam penelitian ini diuraikan secara naratif deskriptif (penjabaran secara berurut). Kesimpulan dalam penelitian ini diharapkan merupakan suatu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, yang menggambarkan tentang pola komunikasi serta hambatan yang dialami oleh *Karimah Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh. Secara sistematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:

Tabel 3.1.
Model analisis data interaktif Miles dan Huberman



F. Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan konsep penting yang menunjukkan kevalidan data dalam suatu penelitian, sehingga data yang ditulis oleh peneliti dapat dipercaya kebenarannya. Untuk menguji keabsahan data dari hasil penelitian, dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan triangulasi, yakni dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.⁶⁹

Teknis triangulasi lebih mengutamakan efektivitas proses dan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, triangulasi dapat dilakukan dengan menguji apakah proses dan hasil metode yang digunakan sudah berjalan dengan baik. Proses triangulasi dilakukan secara terus menerus sepanjang proses mengumpulkan data dan analisis data, sampai suatu peneliti yakin bahwa sudah tidak ada lagi perbedaan-perbedaan dan tidak ada lagi yang perlu dikonfirmasi kepada informan.

⁶⁹ Diam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 170.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan yang dilakukan di dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yaitu tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahapan alisis data. Tahapan-tahapan tersebut di antaranya sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

Dalam hal ini sebelum peneliti turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan:

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Pada tahapan ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu dimulai dari pengajuan judul, latar belakang masalah, kajian kepustakaan, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pemilihan alat penelitian, dan rancangan pengumpulan data. Setelah proses tersebut selesai, peneliti melakukan seminar proposal pada tanggal 31 Juli 2019.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Pada tahapan ini, sebelum peneliti melakukan seminar proposal peneliti memilih lapangan penelitian untuk dijadikan subjek penelitian. Tempat penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah *Karimah Tour and Travel* Surabaya.

c. Mengurus Surat Perijinan

Proses pelaksanaan penelitian di lapangan, peneliti meminta surat perijinan kepada Dekan Fakultas Dakwah untuk melaksanakan

penelitian di lembaga *Karimah Tour and Travel* Surabaya sebagai bentuk ijin resmi dari pihak kampus.

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Pada tahapan ini, peneliti melakukan observasi dengan cara mengamati setiap kegiatan yang berhubungan dengan penelitian, meliputi mencari tau data dan letak geografis dari lembaga *Travel* tersebut serta memanfaatkan para informan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan masalah penelitian.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informasi

Pada tahapan ini, untuk memperoleh data yang peneliti butuhkan, maka dari itu peneliti memerlukan beberapa narasumber untuk di wawancarai agar mendapat data yang sesuai dengan fokus penelitian.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Pada tahapan ini, peneliti menyiapkan perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan penelitian selama berada di kota Surabaya, mulai dari pakaian yang digunakan selama beberapa hari disana, alat tulis, alat rekam, serta surat perijinan dari lembaga kampus.

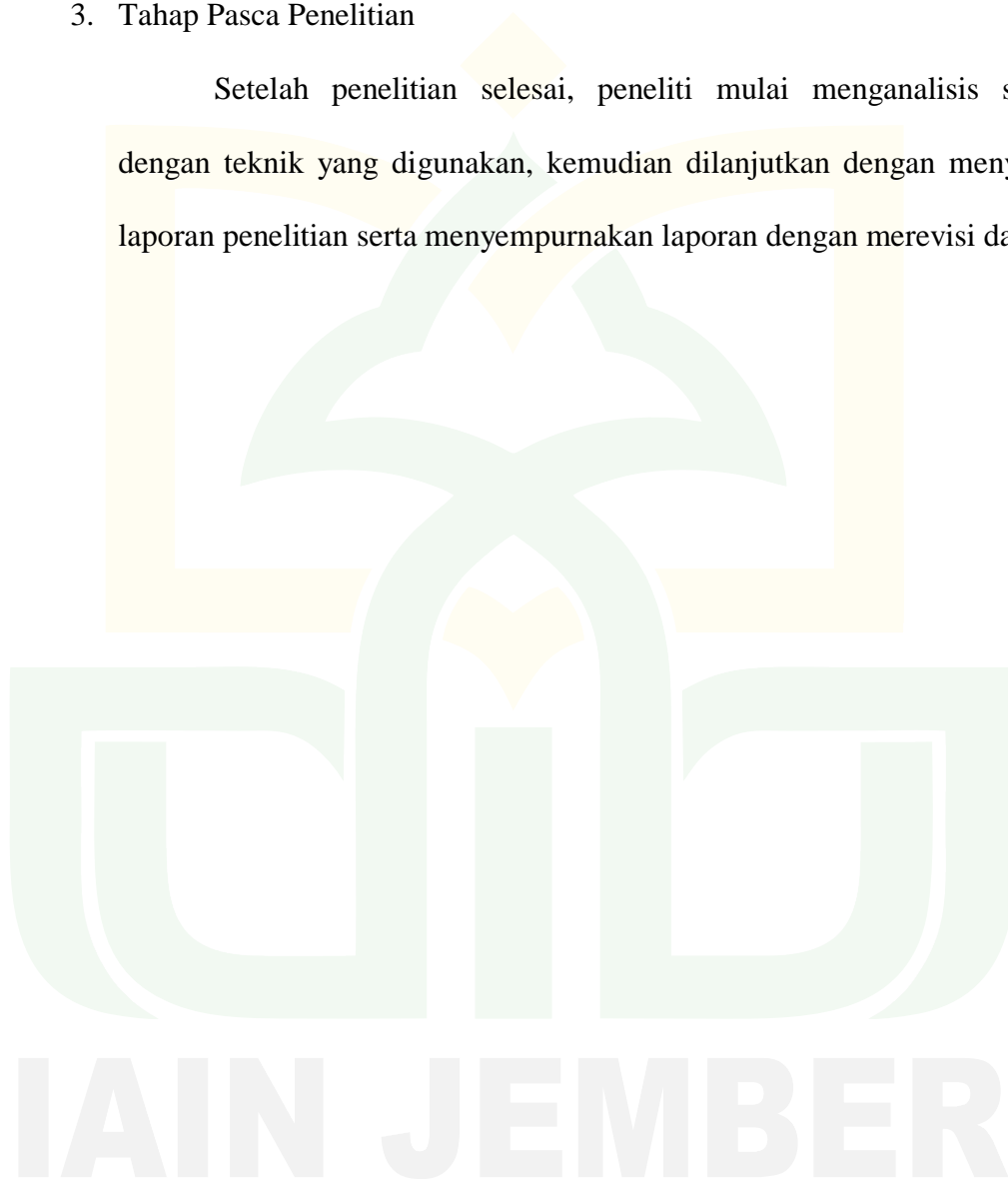
2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah persiapan dianggap matang maka tahap selanjutnya adalah melaksanakan penelitian. Peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan metode *observasi*, *wawancara*, dan *dokumentasi*. Lalu ketika setelah melakukan penelitian di lapangan, peneliti menulis dan

mendesripsikan kembali apa yang sudah di dapat di lapangan kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing semenjak awal bulan September 2019 hingga Agustus 2020.

3. Tahap Pasca Penelitian

Setelah penelitian selesai, peneliti mulai menganalisis sesuai dengan teknik yang digunakan, kemudian dilanjutkan dengan menyusun laporan penelitian serta menyempurnakan laporan dengan merevisi data.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Karimah *Tour and Travel* Surabaya

Karimah *Tour and Travel Surabaya* merupakan salah satu *Agency* biro penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh yang terletak di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Lembaga tersebut berdiri sejak 17 April 2017 berkat gagasan dari Nurul Jannah yang merupakan salah satu tokoh terkemuka di kota Surabaya sekaligus Pengasuh Pondok Pesantren dan Majelis Ta'lim An Nur Surabaya.

Bermula dari inspirasi curahan hati para jamaah Majelis Ta'lim Nurul Jannah yang hendak melaksanakan ibadah ke tanah suci. Akan tetapi apa yang dikeluarkan tidak sama dengan apa yang didapatkan. Selain itu mereka juga sangat membutuhkan bimbingan dari ahlinya dan faham betul terkait ilmu agama, dan bukan umroh semata. Berangkat dari problematika tersebut, Nuril Jannah beserta KH. M. Ali Bashor (suaminya) mendirikan sebuah *Travel* yang seluruh struktur kepengurusan di dalamnya adalah keluarganya dan dibangun didalam rumah sendiri. Kendati belum memiliki kantor, *Travel* ini menggunakan konsep syari'ah yang terstruktur di setiap pelayanannya.⁷⁰

Karimah *Tour and Travel Surabaya* memiliki letak geografis yang strategis. Adapun lokasi *Travel* ini beralamatkan di Jl. Gununganyar

⁷⁰ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

Tambak I/65, Gg. Melati, Gununganyar, Surabaya. Hanya 10 menit untuk menuju Bandara Juanda Airport, 15 menit menuju Terminal Bungurasih, dan 20 menit menuju Stasiun Wonokromo.



Gambar 4.1
Lokasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya ketika penelitian



Gambar 4.2
Lokasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya saat ini

Lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya merupakan lembaga yang dibangun dan didirikan oleh satu keluarga dimana *Travel* tersebut juga berada didalam rumahnya sendiri tanpa adanya lokasi khusus untuk

dijadikan sebagai tempat melakukan transaksi dengan jamaah. Jadi kantor Karimah *Tour and Travel* Surabaya juga menjadi tempat tinggal dari pemilik *Travel* tersebut.

Awalnya Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah biro perjalanan wisata yang bergerak dalam bidang pelayanan ibadah haji dan Umroh saja namun masih menginduk kepada *Travel* lain, dalam artian jamaah yang di pimpin oleh *Tour Leader Travel* saat ini dicarikan *Travel* yang siap mengurus segala kesiapan dan keperluan perjalanannya. Namun pada tahun 2017, Karimah *Tour and Travel* Surabaya resmi mendirikan biro *Travel* sendiri dibawah naungan PT. MMBC (*Medusa Multi Business Centre*) yang berkantor pusat di Jakarta. Adapun Karimah *Tour and Travel* Surabaya juga sudah memiliki nomor ijin pelayanan yakni NO: JKT-602208.⁷¹

Nama Karimah sendiri diambil dari nama anak ketiganya yang saat itu masih kuliah semester akhir di Universitas Nahdhotul Ulama' Surabaya dan saat ini di percaya untuk memimpin perusahaan *Travel* tersebut. Seiring perkembangan media, Karimah *Tour and Travel* Surabaya berusaha untuk mengikuti era perkembangan teknologi khususnya media sosial. Karimah *Tour and Travel* Surabaya mempersiapkan beberapa media untuk lebih mudah menyebarkan eksistensinya yaitu membuat akun media social seperti Instagram dan brosur. Akun Instagram Karimah *Tour and Travel* Surabaya bias diakses melalui @Karimah_bussines. Dengan

⁷¹ Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya, 23 Agustus 2019.

nomor telepon 083857548752 dan alamat e-mail: karimahtravel@yahoo.com.⁷²

Hingga saat ini, sudah banyak yang menggunakan jasa Karimah *Tour and Travel Surabaya*, mulai dari perorangan maupun organisasi kelompok tertentu. Mulai dari pembelian tiket domestic dan internasional, pembokingan hotel, maupun untuk wisata tour. Adapun beberapa kota dan Negara yang pernah menjadi destinasi Karimah *Tour and Travel Surabaya* yaitu Bali, Lombok, Yogyakarta, Bandung, Singapura, Malaysia, Thailand, China, Brunei Darussalam, Mekkah, dan Madinah.⁷³

Karimah *Tour and Travel Surabaya* memiliki program unggulan yang jarang dijumpai di biro perjalanan pada umumnya, yakni memiliki Program Umroh *Ar' bain* yakni Sholat Berjamaah di Masjid Nabawi sebanyak 40 kali sholat Jamaah. Dengan harga Rp 35,000,000,- umroh akan dilakukan dalam kurun waktu 26 hari. Lalu jamaah akan mendapatkan fasilitas akomodasi berupa hotel bintang 3 yang jaraknya dekat langsung dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, transportasi dengan menggunakan pesawat Garuda untuk perjalanan berangkat dan kembali ke tanah air, Manasik / Bimbingan Ibadah Umroh yang langsung di bimbing oleh pendiri sekaligus *Tour Leader Travel*, serta fasilitas lain seperti *Travel bag*, bahan seragam batik, baju koko, mukena & bergo, kain ihram, syal, dan buku manasik.⁷⁴

⁷² Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel Surabaya*, 23 Agustus 2019.

⁷³ Ibid., 23

⁷⁴ Ibid., 34

Selain beribadah, program ini juga mengajak para jamaah untuk mengunjungi tempat-tempat bersejarah. Adapun tempat-tempat pilihan yang dikunjungi antara lain seperti Raudhoh (Tempat Pemakaman Nabi Muhammad SAW), Makam Sayyidatina Khodijah, Makam Baqi', Gua Sur, Jabal Uhud, Jabal Nur, Jabal Maghmid, Jabal Rohman, Museum Al-Qur'an, Thaif, Masjid Bir Ali, Hudaibiyah, Peternakan Unta, dan Kebun Kurma.⁷⁵

Selain itu, *Travel* ini juga memberikan pelayanan jasa pembuatan paspor bagi para jamaah yang ingin beribadah ke tanah suci namun belum memiliki paspor. Mulai dari pengecekan berkas, pendaftaran online, pendampingan jasa dalam mengambil dan mengurus paspor dari awal hingga selesai.

Dalam memberikan manasik / bimbingan umroh, *Tour Leader Travel* menggunakan pola komunikasi antarpribadi kepada para jamaah yakni bukan hanya menyampaikan materi secara kolektif, namun juga melakukan pendekatan secara personal sesuai pemberian materi manasik. Ketika di Saudi Arabia pun, para jamaah bukan hanya sekedar di antar dan diberikan fasilitas saja, tapi juga dibimbing dalam setiap kegiatan *Ubudiyah*, seperti senantiasa mengajak sholat berjamaah tepat waktu, setiap hari mengajak jamaah ke Roudhoh (Makam Nabi Muhammad Saw), serta kegiatan rutin setiap malam jum'at akan di adakan kegiatan seperti Yasinan, Tahlilan dan Istighosah bersama di kamar hotel guna untuk

⁷⁵ Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel Surabaya*, 22 Agustus 2019.

semakin mempererat ikatan emosional antara *Tour Leader* dengan para jamaah Umroh.

2. Logo Karimah *Tour and Travel* Surabaya



Gambar 4.3 : Logo Karimah *Tour and Travel* Surabaya

Makna Logo :

- Wanita berhijab : Karena *Treavel* ini dipimpin oleh seorang wanita muslimah, maka icon yang dipasang adalah wanita berhijab
- Warna maroon : Tujuan utama lembaga ini adalah untuk memperkuat motivasi dalam melaksanakan kebajikan.
- Tulisan latin Karimah lebih menunjukkan sifat lemah lembut namun berkelas
- Warna putih dalam tulisan *Tour and Travel* yakni bermakna bahwa *Travel* ini senantiasa mengajak para konsumen dalam melaksanakan kebaikan.

3. Visi dan Misi Karimah *Tour and Travel* Surabaya⁷⁶

❖ Visi

Menjadi mitra bagi seluruh masyarakat dalam memberikan produk jasa layanan perjalanan yang amanah dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

❖ Misi

Melayani masyarakat dalam melaksanakan perjalanannya baik perjalanan spiritual atau perjalanan yang bersifat liburan dengan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik dari fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

4. Struktur Organisasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya

Struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat berperan bagi tercapainya tujuan dari suatu perusahaan. Menurut Joseph L. Massie dalam Sutarto, organisme akan dimasukkan sebagai struktur dan proses kelompok orang yang bekerja sama membagi tugas-tugasnya di antara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya ke arah tujuan bersama.⁷⁷ Berikut ini merupakan struktur organisasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya:⁷⁸

- a. **Penasehat**, adalah orang yang memberikan arahan dan nasehat terkait berlangsungnya kegiatan atau pelayanan yang akan di lakukan oleh seluruhstrukturkepengurusan di Karimah *Tour and Travel* Surabaya.
- b. **Tour Leader**, adalah orang yang membimbing seluruh jamaah atau wisatawan yang akan melakukan ibadah ke tanah suci, baikitu

⁷⁶ Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya, 23 Agustus 2019.

⁷⁷ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), 33.

⁷⁸ Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya, 19 Agustus 2019.

membimbing dengan memberikan arahan apa yang harus dilakukan, ataupun yang memberikan ilmu seperti manasik.

- c. **CEO**, adalah posisi eksekutif tertinggi dalam suatu perusahaan. *CEO* adalah singkatan dari *Chief Executive Officer*.⁷⁹
- d. **Staff**, adalah karyawan atau orang yang membantu segala sesuatu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Dan staff ini mencakup seluruh keluarga yang ada di Struktur Kepengurusan *Travel* ini, karena *KarimahTour and Travel* adalah sebuah lembaga yang di pegang dan dikelola langsung oleh satu keluarga itu sendiri.

Keterangan:

- 1) **Penasehat** : M. Ali Bashor
- 2) **Tour Leader** : Nuril Jannah
- 3) **CEO** : Ulin Nuha Karimah
- 4) **Staff** : Wardatus Syarifah

M. Kamaludin Jauhari

5. Produk dan Jasa *Karimah Tour and Travel Surabaya*⁸⁰

a. *Umroh Arba'in*

Umroh adalah perjalanan ibadah mengunjungi Baitullah di luar musim haji ke tanah suci Makkah AlMukaramah. Sekaligus melakukan perjalanan kunjungan ubudiah, yakni berwisata sekaligus mengunjungi tempat-tempat bersejarah Islam. Sedangkan arti kata

⁷⁹ Mendy Aisha, <https://jagad.id/pengertian-CEO> (19 Agustus 2019) Pukul 20:59WIB

⁸⁰ Data Dokumentasi *Karimah Tour and Travel Surabaya*, 22 Agustus 2019.

“*Arba'in*” disini adalah melakukan sholat berjamaah sebanyak 40 kali di Masjid Nabawi (Madinah) yang dilakukan minimal 26 hari.

b. Haji

Haji adalah perjalanan ibadah umat Islam yaitu mengunjungi Baitullah di musim haji yang meliputi Ihrom, Wukuf, Thowaf, Sa'i, dan Tahallul. Adapun hukumnya wajib bagi orang yang mampu baik dari segi finansial dan fisik. Adapun program haji yang di tawarkan adalah sama dengan program yang di berikan oleh Pemerintah.

c. Pembuatan Paspor

Pembuatan paspor ini berupa pengecekan berkas, pendaftaran online, pendampingan jasa dalam mengambil dan mengurus paspor dari awal hingga selesai.

d. Sistem Tabungan

Layanan ini di gunakan untuk para jamaah yang ingin beribadah ke tanah suci tapi belum memiliki tabungan yang cukup. Jadi, para jamaah bisa menabung kepada *Travel* ini dengan tanpa ada minimal setoran, bisa menabung dengan sistem harian, mingguan ataupun bulanan. Dengan adanya sistem tabungan tanpa nominal minimal ini diharapkan timbulnya semangat untuk para calon jamaah agar bekerja keras dan menabung untuk segera bisa melaksanakan ibadah ke tanah suci.

e. Penjualan Tiket

Penjualan tiket disini meliputi: penjualan tiket pesawat, penjualan tiket kereta api, penjualan tiket kapal laut baik itu tiket domestic maupun luar negeri.

f. Tour Wisata Religi

Produk ini digunakan ketika ada konsumen yang ingin berwisata religi seperti ziarah walisongo, wali delapan, dan walilima.

g. Tour Wisata Domestik

Produk ini digunakan untuk orang yang ingin tour wisata atau Iran ke daerah-daerah di Indonesia. Adapun yang pernah menjadi destinasi wisata yang pernah dikunjungi adalah Bali, Lombok, Yogyakarta, dan Bandung.⁸¹

h. Tour Wisata Internasional

Produk ini digunakan untuk orang yang ingin tour wisata atau Iran ke daerah-daerah di luar Indonesia. Adapun yang pernah menjadi destinasi wisata yang pernah dikunjungi adalah Singapore, Malaysia, Thailand, China, Brunei Darussalam, Makkah, dan Madinah.

i. Booking Hotel

Produk ini digunakan untuk orang yang ingin memboking hotel di berbagai kota ataupun luar negeri.

⁸¹ Data Karimah *Tour and Travel* Surabaya, 2019.

j. *Multipayment*

Bukan hanya menawarkan produk atau jasa diatas, tapi juga *Karimah Tour and Travel Surabaya* juga memberikan jasa pembayaran segala jenis tagihan, seperti: pulsa listrik, OVO, brizi, dan lain-lain.

6. Fasilitas *Karimah Tour and Travel Surabaya*

Karimah Tour and Travel Surabaya sebagai penyelenggara ibadah umroh selalu memberikan fasilitas terbaiknya kepada jamaahnya selama di tanah air maupun di Arab Saudi. Adapun fasilitas pelayanan yang diberikan *Karimah Tour and Travel Surabaya* adalah:⁸²

- a. Pembuatan Paspor. Syarat pertama untuk berkunjung ke luar Negara, maka kita harus memiliki paspor. Dan *Karimah Tour and Travel Surabaya* menyediakan jasa pembuatan paspor bagi calon jamaah yang belum memiliki paspor, mulai dari mempersiapkan data-data yang dtuhkan, hingga pendampingan menuju lokasi pembuatan paspor sampai paspor itu siap di gunakan.
- b. Bimbingan ibadah / manasik (umroh dan haji). Untuk mencapai kekhusyuan ibadah jamaah umroh dan haji, *Karimah Tour and Travel Surabaya* telah menyiapkan secara khusus tim manasik yang akan membimbing jamaah selama di tanah air. Dalam hal ini yang akan langsung membimbing manasik adalah *Tour Leader* sekaligus pendiri *Karimah Tour and Travel Surabaya* yakni Nuril Jannah. Bimbingan

⁸² Data Dokumentasi *Karimah Tour and Travel Surabaya*, 21 Agustus 2019.

ibadah /manasik tersebut dilaksanakan dalam bentuk praktek secara kolektif yang diadakan sebanyak 3 kali dalam waktu satu bulan sebelum keberangkatan. Ketika berada di Arab Saudi para *Tour Leader* atau *mutawwif* ini akan mendampingi jamaah dalam menunaikan ibadah umroh dan haji disana.

- c. Pemeriksaan kesehatan. Pemeriksaan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya dan merupakan agenda yang diharuskan oleh Departemen Agama RI. Pemeriksaan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan secara keseluruhan dan pemberian vaksinasi meningitis. Kegiatan pemeriksaan kesehatan ini diselenggarakan di daerah Perak, Surabaya.
- d. Akomodasi. Selama jamaah umroh dan haji berada di Arab Saudi, Karimah *Tour and Travel* Surabaya menyediakan fasilitas menginap di hotel berbintang tiga, yaitu Hotel Andalus Suites Madinah (200 meter dari pelataran Masjid Nabawi), Soraya Ajyad Mekkah (200 meter dari pelataran Masjidil Haram). Selain itu juga akan disediakan makanan dan minuman (*buffet*) khas Indonesia dan internasional 3 kali dalam sehari.
- e. Transportasi. Dalam perjalanan dari Surabaya menuju Jeddah, dan Jeddah menuju Surabaya, jamaah Umroh dan Haji menggunakan pesawat Garuda. Untuk kegiatan jamaah haji ketika di Arab Saudi, Karimah *Tour and Travel* Surabaya menyediakan transportasi local setempat.

f. Fasilitas lain. Adapun fasilitas lainnya yang didapatkan oleh jamaah haji adalah sebagai berikut:

- 1) Berziarah dan mengunjungi tempat-tempat bersejarah
- 2) Mendapatkan visa untuk umroh
- 3) Jamaah mendapatkan air zam-zam @ 5 liter

Beberapa perlengkapan haji seperti *Travel bag*, bahan seragam batik, baju koko, mukena, syal, kain ihram, dan buku manasik. Adapun biaya tidak termasuk hal-hal yang bersifat pribadi seperti :

- 1) Dam tamattu atau pelanggaran
- 2) Transportasi pribadi
- 3) Acara-acara tambahan dan lain-lain.

Adapun penjelasan program sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Daftar Produk/Jasa Karimah *Tour and Travel* Surabaya

NO	NAMA PROGRAM	HARGA (rp)	FASILITAS YANG DI DAPAT
1	Umroh Ar'bain	35.000.000	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Pembuatan Paspor (jika belum punya) - Bimbingan Manasik Umroh - Pemeriksaan Kesehatan - Akomodasi - Transportasi - Makan 3x sehari - Menginap di Hotel Bintang 3 yaitu Hotel Andalus Suites di Madinah (200 meter dari pelataran Masjid Nabawi), Soraya Ajyad di Mekkah (200 meter dari pelataran Masjidil Haram) - Tiket Pesawat PP menggunakan Garuda Indonesia - Air zam-zam @5 liter

2	Haji	36.000.000 (waktu tunggu selama 37 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Pembuatan Paspor (jika belum punya) - Bimbingan Manasik Haji - Pemeriksaan Kesehatan - Akomodasi - Transportasi - Makan 3x sehari - Menginap di Hotel Bintang 3 yaitu Hotel Andalus Suites di Madinah (200 meter daripelataran Masjid Nabawi), Soraya Ajyad di Mekkah (200 meter dari pelataran Masjidil Haram) - Tiket Pesawat PP menggunakan Garuda Indonesia - Air zam-zam @5 liter
3	Pembuatan Paspor	500.000	350.000 untuk harga paspor 150.000 untuk jasa pengurusan dan pendampingan
4	Tour Wisata	Tergantung Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> - Akomodasi - Transportasi - Makan 3x sehari - Hotel - Tiket Pesawat PP - dll
5	Sistem Tabungan	Tidak Ada Minimum Nominal dalam menabung	Bagi jamaah yang ingin berangkat ke tanah suci, namun belum memiliki tabungan yang cukup, bias menabung terlebih dahulu tanpa ada minimum setoran tanpa ada kejar target.
6	Dan Lain-lain, seperti: <ul style="list-style-type: none"> - Booking Hotel - Multipayment - Penjualan Tiket 	Tergantung kebutuhan	Tergantung kebutuhan

B. Penyajian Data dan Analisis

Di dalam penyajian data dan analisis ini peneliti menguraikan semua data yang sudah diteliti oleh peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara, yakni sebagai berikut:

1. Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh

Hasil data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada beberapa narasumber telah penulis uraikan dalam sajian berikut. Untuk mempermudah dalam sajian data ini, maka akan kami uraikan pola komunikasi yang terjadi di Karimah *Tour and Travel* Surabaya berdasarkan teori pola komunikasi antarpribadi dan pola komunikasi kelompok.

Pola komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap komunikan menangkap reaksi dari komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal.⁸³

Devito mengungkapkan bahwa komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik secara langsung. Hubungan antar pribadi akan efektif apabila komunikan dan komunikator memiliki sikap saling terbuka. Apabila komunikator menunjukkan rasa empati pada komunikan, komunikator memberi dukungan kepada komunikan supaya mau berpartisipasi dalam komunikasi. Apabila komunikator dengan komunikan saling menunjukkan sikap positif, dan apabila komunikator maupun

⁸³ Joseph Devito, *Komunikasi Antar Manusia*, (Jakarta: Karisma Publishing Group, 2011), 252-253

komunikasikan tidak saling menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama artinya setara.⁸⁴

Pola komunikasi yang terjadi di lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam berkomunikasi terhadap jamaah adalah secara bertatap muka antara *Tour Leader* dan para jamaah. Setelah memberikan pesan dakwah tentang keutamaan melaksanakan amaliyah sunnah kepada jamaah, terdapat respon yang ditangkap oleh para jamaah, salah satunya adalah melakukan kegiatan tersebut tanpa ada paksaan melainkan karena niat ibadah karena Allah SWT. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Alo Liliweri tentang komunikasi antar pribadi yakni berlangsung secara tatap muka, sehingga menimbulkan reaksi dari orang lain.⁸⁵

Pesan yang disampaikan oleh *Tour Leader* Travel ini mendapat respon positif dari para jamaah. Pesan yang disampaikan berdasarkan rujukan Al-Qur'an maupun Hadits. Selain itu, *Tour Leader* di sini turut memberikan pengawasan ataupun pendekatan kepada jamaah secara personal dan bersifat terbuka. Hal ini dikarenakan tidak seluruh jamaah pernah melakukan umroh sebelumnya, sehingga masih terdapat sejumlah jamaah yang belum hafal apa yang harus ia tunaikan selama berada di tanah suci.

Sebelumnya telah dijelaskan terkait tata cara melaksanakan ibadah umroh di manasik umroh sebelum pemberangkatan. Namun beberapa faktor yang menyebabkan pesan tersebut menjadi harus disampaikan

⁸⁴ Devito, *Komunikasi...* 255.

⁸⁵ Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), 5.

kembali supaya dapat tertanam dalam jiwa para jamaah, seperti faktor pendidikan dan faktor usia masing-masing jamaah.

Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya selalu memberikan nasihat dan materi selama kegiatan ibadah dengan ucapan yang santun dan tegas. Ketika pelaksanaan kegiatan, jamaah merasa tidak tertekan dan menggunakan bahasa Jawa halus, sehingga apabila terdapat orang berbicara menggunakan bahasa Jawa, maka orang akan segan untuk merespon dengan menggunakan bahasa Jawa Kromo (bahasa sehari-hari). Namun sebaliknya pesan itu diterima dengan baik oleh para jamaah sehingga menimbulkan respon yang positif di kalangan jamaah dimana mereka melakukan ibadah tersebut dengan senang hati, sikap tawadhu' serta seperti harapan pihak Travel agar kegiatan tersebut bisa istiqomah dilakukan meskipun sudah kembali ke tanah air.

Tujuan pola komunikasi non verbal yang terjadi juga berlangsung dengan baik. *Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya* selalu menggunakan bahasa tubuh dalam berkomunikasi dengan para jamaah. Melalui senyuman dan sentuhan kulit untuk jamaah yang sejenis, sehingga hal tersebut menimbulkan ikatan emosional dan tingkat keakraban sesama jamaah. Bentuk senyuman yang diberikan oleh seorang *Tour Leader* menggambarkan sikap gembira bisa beradaptasi dan ramah kepada para jamaah. Seperti yang pernah disampaikan Nuril Jannah selaku *Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya* bahwa

Disini kita itu sama-sama hamba Allah, jadi ga usah sungkan sama saya, kebetulan saja saya yang dapat amanat untuk memimpin

jamaah berangkat umroh, saya harap jenengan semua mari kita bulatkan niat untuk semata-mata ibadah karena Allah. Kalau ada yang kurang mengerti mengenai teknis atau apa saja, bisa langsung nanya ke saya atau *muthowif* yang disana”.⁸⁶

Penyampaian informasi kepada jamaah harus dilakukan secara pelan-pelan. Hal tersebut supaya apa yang disampaikan dapat ditangkap oleh jamaah, utamanya dalam menjalankan kegiatan tersebut. Itu dipenting diperhatikan oleh pihak *Karimah Tour and Travel Surabaya* dalam setiap penyampaian informasi kepada jamaah. Seperti yang dituturkan oleh *CEO Karimah Tour and Travel Surabaya*

Kalau kita itu dalam menyampaikan segala informasi harus pelan tapi sampai, jadi jamaah bisa menerima dengan baik. Karena kalau kita menyampaikan pesan tersebut asal-asalan maka kemungkinan bisa jadi jamaah tidak akan menangkap.”⁸⁷

Tujuan utama jamaah saat berada di tanah suci tak lain adalah mencari pahala dan ridho Allah SWT, bahkan sejumlah jamaah merasa betah ketika menjalankan ibadah haji ataupun umroh di tanah suci. Kekhusyukan terpancar dari mereka, bahkan di sela-sela kegiatan jamaah meneteskan air mata karena beruntung dapat menjalankan perintah Allah yang tertuang dalam rukun Islam yang kelima tersebut. Selain itu, suasana ketika menjalankan ibadah di tanah suci membuat jamaah merasa betah dan tenang terlebih pada tahun-tahun berikutnya belum tentu mereka sampai ke tanah suci lagi. Seperti yang pernah diceritakan oleh Sumarlik salah satu jamaah umroh.

⁸⁶ Data di peroleh dari Manasik Umroh yang disampaikan oleh Nuril Jannah, *Tour Leader* dari *Karimah Tour and Travel Surabaya* di Hotel Horison Surabaya, 18 Januari 2020.

⁸⁷ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

Kalau di tanah suci duh rasanya gamau pulang. Semua pada fokus ibadah. ya Minta sama Allah sampai nangis-nangis, karena kapan lagi. Soalnya suasananya juga memang bikin hati adem mbak.”⁸⁸

Memanfaatkan waktu sebaik mungkin selama melakukan ibadah di tanah suci penting ditingkatkan. Pihak Karimah *Tour and Travel* sangat menekankan dan mengingatkan kepada setiap jamaah supaya meningkatkan kegiatan ibadah selama di tanah suci. Jamaah tidak setiap hari dapat beribadah di tanah suci. Momen tersebut harus digunakan sebaik mungkin sebagai bentuk mendekatkan hamba terhadap penciptanya. Selain itu, untuk memohon pahala dan ridho Allah SWT. Seperti yang diungkapkan oleh *Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya* bahwa:

Saya kalau di tanah suci tuh menekankan kata ‘eman’ kepada jamaah. Eman kalau ibadah ga tekun ga dibanyakin, karena yang dicari adalah pahala dan ridho Allah. Belum tentu tiap hari kita bisa kesana, ga mudah untuk kesana. Jadi memanfaatkan waktu sebaik-baiknya untuk beribadah.”⁸⁹

Pola komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap komunikan menangkap reaksi dari komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal. Devito mengungkapkan bahwa komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik secara langsung. Hubungan antar pribadi akan efektif apabila komunikan dan komunikator memiliki sikap saling terbuka. Apabila komunikator menunjukkan rasa empati pada

⁸⁸ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

⁸⁹ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

komunikasikan, komunikator memberi dukungan kepada komunikan supaya mau berpartisipasi dalam komunikasi. Apabila komunikator dengan komunikan saling menunjukkan sikap positif, dan apabila komunikator maupun komunikan tidak saling menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama artinya setara.

Pola komunikasi yang terjadi di lembaga *Karimah Tour and Travel* Surabaya dalam berkomunikasi terhadap jamaah adalah secara bertatap muka antara *Tour Leader* dan para jamaah. Setelah memberikan pesan dakwah tentang keutamaan melaksanakan amaliyah sunnah kepada jamaah, terdapat respon yang ditangkap oleh para jamaah, salah satunya adalah melakukan kegiatan tersebut tanpa ada paksaan melainkan karena niat ibadah karena Allah SWT. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Alo Liliwari tentang komunikasi antar pribadi yakni berlangsung secara tatap muka, sehingga menimbulkan reaksi dari orang lain. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ulin Nuha Karimah selaku *CEO Karimah Tour and Travel* Surabaya mengatakan bahwa :

Kenapa kita mewajibkan amalan-amalan sunnah untuk dilakukan meskipun kita sedang bepergian maupun ke tanah suci. Kita berharap agar amalan sunnah tersebut bisa mereka lakukan dan bisa menjadi amalan kebajikan tersendiri untuk mencari pahala Allah. Yaa berawal dari yang tidak biasa mengerjakan amalan sunnah yaa lama-lama juga pasti terbiasa, apalagi berkumpul dalam satu *circle* yang positif, semuanya berlomba dalam kebaikan.”⁹⁰

Upaya saling menyemangati sesama jamaah dapat dilakukan pula selama di tanah suci, terlebih satu kloter di bawah naungan *Tour and*

⁹⁰ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Travel Surabaya yang sejak awal ditanamkan rasa optimis dan semangat. Berkumpulnya jamaah dari seluruh dunia membuat kegiatan beribadah berdesak-desakan. Faktor usia menjadi kendala yang dirasakan oleh beberapa jamaah. Seperti yang dikisahkan oleh Sumarlik bahwa :

Kalau ibadah disana kan rame ya mbk. Bareng jamaah dari sedunia. Jadi kadang kalau lagi antri gitu kadang ni kita yang tua tua ya capek. Tapi kita ya saling nyemangatin di sana. Eman duitnya mbk kapan lagi ke Mekkah, belum tentu. Yaa maklum gampang capek, udah tua.. Hehehe”⁹¹

Selama menjalankan ibadah di tanah suci, pihak *Tour Leader KarimahTourandTravel* mengingatkan bahwa setiap jamaah yang memiliki persoalan apapun baik di rumah ataupun sebelum berangkat ke tanah suci, alangkah baiknya jangan di bawa. Ketika berada di Mekkah, jamaah diminta untuk fokus menjalankan seluruh rangkaian kegiatan ibadah. Ikatan emosional antar jamaah dapat ditemukan selama berada di tanah suci, bahkan tak jarang beberapa jamaah sambil bercanda tawa supaya tercipta suasana harmonis antar jamaah. Seperti yang pernah dikisahkan oleh Nuril Jannah selaku *Tour Leader Karimah and Travel* bahwa

Karena disini kita niat nya ibadah *lillahi ta’ala* maka kami ya fokus ke ibadah, tanpa memikirkan rasa gak suka kepada orang lain itu ga ada. Kadang saya berpesan, yang punya masalah selesaikan dirumah, di tanah suci kita fokus ibadah.. tapi sambil bercanda biar ga tersinggung..”⁹²

Namun perbedaan terlihat apabila jamaah tersebut berusia lebih tua dari sang pembimbing. Maka metode yang disampaikan menggunakan

⁹¹ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

⁹² Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

bahasa yang lebih halus dan pelan-pelan supaya mudah dimengerti. Seperti yang disampaikan oleh *Tour Leader* Karimah *Tour and Travel* Surabaya, bahwa:

Jamaah yang beragam memang menjadi hal yang lumrah. Jadi, kita sebagai pihak penyelenggara harus bisa mengerti bagaimana cara berbicara dengan masing-masing orang yang memiliki karakter dan latar belakang yang berbeda biar ga salah paham⁹³

Sesuai hasil observasi di lapangan, banyak aktifitas yang di lakukan pihak *Travel* dalam menyampaikan dakwah atau menanamkan nilai *Ubudiyah* adalah selalu mengajak para jamaah untuk senantiasa mengajak para jamaah melakukan kegiatan *Ubudiyah* secara bersama-sama. Terbukti dari hasil wawancara peneliti bersama *Tour Leader* yang mengatakan bahwa:

Jamaah semua gak usah khawatir. Ketika kita sudah tiba di Mekkah dan Madinah, ikuti jadwal kita biar teratur. Gak perlu khawatir ketinggalan sholat, karena kalau jamaah semua ketinggalan sholat, kami selaku orang yang membawa jamaah malah lebih takut, kami yang diminta pertanggung jawaban. Jadi, kita usahakan supaya tidak ada mundurnya kegiatan sehingga kita bisa sholat berjamaah dan tidak ketinggalan waktu sholat dan bisa segera melakukan ibadah umroh⁹⁴

Tingkat pemahaman keagamaan setiap jamaah tersebut berbeda-beda, terlebih yang tergabung dalam Karimah *Tour and Travel* sangat beragam. Seluruh jamaah yang mengikuti panduan dari lembaga tersebut dibimbing baik pemahaman keagamaannya yang masih dangkal ataupun yang sudah bisa. Bahkan mereka yang lumayan bisa dapat mengajarnya kepada yang masih belum bisa supaya saling melengkapi. Terkadang

⁹³ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

⁹⁴ Data di peroleh dari Manasik Umroh yang disampaikan oleh Nuril Jannah, *Tour Leader* dari Karimah *Tour and Travel Surabaya* di Hotel Horison Surabaya tanggal 18 Januari 2020

terdapat jamaah yang memiliki uang banyak cepat berangkat ke tanah suci kendati pemahaman keagamaannya masih rendah. Begitupun sebaliknya, jamaah yang tidak memiliki cukup dana harapannya dapat menjalankan ibadah di tanah suci. Maka dari itu kita bimbing mereka semua. Hal itu disampaikan oleh Ulin Nuha Karimah selaku CEO Karimah *Tour and Travel* Surabaya.

Kalau kita kita itu ya dek, kita ga membiarkan jamaah itu beribadah sendiri-sendiri, kadang ada jamaah yang pemahaman agamanya itu masih belum sepenuhnya, tapi karena dia punya duit ya dia bias berangkat. Jadi biar duitnya ga sia-sia, benar-benar kita bimbing dan kita tuntun untuk ibadahbersama-sama. Tinggal makmum aja sama pemimpin⁹⁵

Penyampaian pesan dari pemimpin *Tour and Travel* kepada seluruh jamaah dilakukan setiap hari, bahkan selama di tanah suci. Gaya kepemimpinan tersebut membuat sejumlah jamaah merasa terbimbing dan dapat mudah mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh pemimpin, atau disebut Bu Nyai. Sebagaimana yang pernah dikisahkan oleh Inatus Suaidah selaku jamaah bahwa :

Ya kalau saya memang seneng dengan cara memimpin dari Ning Nuril, karena memang Ning Nuril seorang Bu Nyai dan sangat paham tentang agama, jadi gak perlu khawatir meskipun di pimpin sama Ning Nuril...soalnya kalau di *Travel* lain ya gitu-gitu aja, ga terkontrol dengan seksama. Kalau sama Ning Nuril itu enak, selain emang Bu Nyai beliau kan masih ada hubungan saudara. Emang enak sih kalau pakai jasa *Travel*nya soalnya memang kegiatan keagamaan yang disediakan dari dulu saya sering ikut kalau longgar, dari jaman saya ikut pengajian hingga sampai sekarang umroh, percayain sama Ning⁹⁶

⁹⁵ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

⁹⁶ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

Pengalaman keagamaan Nuril Jannah sebelum berkecimpung di lembaga *Tour and Travel* cukup teruji. Rekam jejak tersebut yang menjadikan ia cukup berpengalaman, termasuk lembaga *Travel* haji dan umrah. Jumlah jamaah di lembaga *Tour and Travel* Surabaya tersebut cukup besar, sehingga perlu dipimpin seperti sosok Nuril Jannah. Seperti yang diungkap oleh Sumarlik selaku jamaah

Ning Nuril memang sosok yang dipercaya untuk memimpin jamaah. Sudah terbukti karena jamaah pengajiannya banyak, santrinya juga banyak. Jadi, kita ngikut sama yang jauh lebih paham. Saya suka mengikuti kegiatan yang berbau religi apalagi yang dipimpin orang alim, lebih afhdol rasanya. Mengayomi para jamaah dan konsumen yang lain juga. Wawasan ia jelas pengetahuan beliau sudah tidak diragukan lagi karena beliau merupakan sosok tokoh agama di kota Surabaya. Sehingga ketika ia menyampaikan anjuran akan suatu hal tentunya mudah untuk di dengarkan bagi para jamaah.⁹⁷

Hasil observasi di lapangan ditemukan bahwa saat melakukan komunikasi, pihak *Travel* menemukan kendala dalam menyampaikan pesan, diantaranya perbedaan usia dan karakter setiap jamaah yang berbeda. Hasil observasi yang diperoleh dilapangan mengenai hambatan komunikasi yang dialami pihak *Travel* adalah ketika menyampaikan materi dan hal-hal yang harus dibawa atau yang tidak boleh dilakukan selama beribadah di tanah suci, jamaah tingkat lansia sering lupa akibat faktor usia. Sifat pelupa yang dimiliki para lansia membuat pesan yang disampaikan pihak *Travel* harus disampaikan berulang-ulang agar kegiatan kembali bersifat kondusif dan tidak ada denda (*dam*) selama di tanah suci.

⁹⁷ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Berikut adalah beberapa hambatan yang dialami *Karimah Tour and Travel* Surabaya yang akan disusun berdasarkan masing-masing aspeknya:

1) Hambatan Berdasarkan Materi

Pesan atau materi yang disampaikan oleh pihak *Travel* telah direncanakan (dipersiapkan secara baik sesuai dengan kebutuhan).

Pesan atau materi selalu disampaikan secara personal atau kelompok baik sebelum keberangkatan atau ketika sudah di lokasi ibadah umroh.

Jamaah kan macem-macem yaa. Kadang guru saya bunyai saya juga pake jasa saya. Jadi, kalau pas waktu di tanah suci yaa kami gantian untuk memimpin kegiatan. Kalau lagi ada yang berhalangan ya diganti dengan yang lebih mampu yang lain⁹⁸

Pesan yang disampaikan oleh pihak *Travel* disampaikan dengan jelas menggunakan *slide* materi *powerpoint*, video dokumentasi serta catatan materi yang sudah di bagikan kepada para jamaah umroh. Namun *Tour Leader Travel* mengatakan bahwa :

Tidak semua jamaah saya itu bisa ngaji atau memahami betul bagaimana ibadah umroh. Namun karena mereka mampu, mereka bias berangkat umroh. Nah disini tuga saya, bagaimana saya bias meyakinkan mereka, tidak apa-apa kalau tidak bisa mengaji, asalkan mau belajar. Jadi saya ajari mereka sedikit demi sedikit setidaknya minimal mereka hafal apa yang harus di ucapkan ketika tiba di tanah suci⁹⁹

⁹⁸ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

⁹⁹ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

Sejumlah kendala turut dirasakan beberapa jamaah terkait beberapa penyampaian materi yang disampaikan oleh pihak *Tour and Travel*. Pesan yang disampaikan bersifat asing bagi beberapa jamaah dan materi yang tertulis juga terkadang ada kesulitan membaca bagi jamaah yang tidak terlalu pandai membaca huruf latin. Pentingnya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti kepada seluruh jamaah supaya pesan yang disampaikan dapat ditangkap. Seperti yang pernah diceritakan oleh Sumarlik bahwa :

Saya kalau lagi materi manasik gitu ga ngerti mbak, tulisannya ga keliatan, jadi yaa harus di kasih tau ama anak saya baru saya ngerti atau mendengarkan Ning aja soalnya kalau pake bahasa biasa baru ngerti¹⁰⁰

Setiap jamaah umroh berasal dari berbagai macam kalangan, baik itu dari golongan atas ataupun menengah. Dalam hal ini untuk jamaah yang belum begitu mengerti tentang istilah-istilah yang ada di tanah suci, pihak *Travel* dituntut untuk bisa menyampaikan istilah tersebut dengan menggunakan bahasa sederhana yang bisa dimengerti oleh seluruh jamaah, sehingga tidak membingungkan jamaah yang baru pertama kali berangkat umroh. Seperti yang disampaikan oleh Nuril Jannah selaku *Tour Leader Karimah Tour and Travel* Surabaya sebagai berikut:

Kembali lagi ke jamaahnya, jamaah saya kan beda-beda. Ada yang tergolong orang cukup, ada yang sedang dan ada juga yang pendidikannya lulusan madrasah ada yang sampai perguruan tinggi. Terkadang lucunya itu para jamaah yang

¹⁰⁰ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

sudah lansia, mereka biasa hidup sederhana dengan fasilitas sederhana, namun ketika di tanah suci mereka mendapat fasilitas yang bagus mereka sedikit kaget. Jadi sedikit bingung mau beribadah mau bersuci. Tidak seperti dirumah¹⁰¹

Adapun selain faktor tersebut, faktor usia juga mempengaruhi daya ingat para jamaah, sehingga harus menyampaikan informasi tersebut dengan hati-hati dan berulang-ulang. Seperti yang disampaikan oleh Nuril Jannah selaku *Tour Leader Travel*, bahwa:

Namanya juga orang tua. Kadang suka lupa, mudah lelah, sedikit manja. Tapi itulah asiknya kita bisa membawa mereka umroh. Sekalian kita ibadah kepada Allah, juga kita ibadah dengan cara membantu sesama seperti itu melayani orang yang sudah lansia. Sedangkan untuk mengatasi hambatan tersebut, pihak *Travel* menanganinya dengan cara mengecek makna atau maksud yang disampaikan kepada jamaah. Meminta penjelasan lebih lanjut apakah jamaah telah paham atau belum dengan pesan yang disampaikan. Mengecek umpan balik atau hasil dari jamaah satu persatu, meminta jamaah untuk mengulang atau mempraktekkan materi yang disampaikan serta memberikan materi catatan kepada jamaah agar mudah diingat.¹⁰²

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa peran *Tour Leader* dalam menyampaikan pesannya kepada para jamaah selalu tegas. Sedangkan pesan yang disampaikan bersifat menyeluruh dimana semua jamaah menerima pesan tersebut dengan baik. Dalam komunikasinya, dilakukan ketika pra-pemberangkatan ke tanah suci, yakni selama penyampaian materi apabila ada materi yang tidak dimengerti, jamaah boleh bertanya

¹⁰¹ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

¹⁰² Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

kepada *Tour Leader* supaya lebih jelas. Sedangkan untuk kegiatan selama berada di tanah suci, *Tour Leader Travel* selalu menanamkan nilai Ubudiyah. Seperti mengajak sholat berjamaah secara bersama-sama, menemani kegiatan ibadah tambahan seperti mengunjungi roudhoh setiap malam dan memberikan kajian atau nasehat tentang Ubudiyah selama berada di tanah suci.

Pola komunikasi komunikasi antarpribadi dan pola komunikasi kelompok adalah metode yang digunakan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada jamaah umroh. Dua pola tersebut adalah dimana pesan atau (stimulus) lebih di tekankan pada nilai Ubudiyah, yang mana nilai Ubudiyah ini yang diharapkan akan tertanam selama program selesai bahkan bisa diterapkan setelah kepulangan dari tanah suci.

2. Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Kepada Para Jamaah Umroh

Penanaman nilai *Ubudiyah* disampaikan dalam bentuk kajian-kajian yang menjadi program tambahan dan unggulan Karimah *Tour and Travel* Surabaya sekaligus mengajak langsung ketika di tanah suci. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ulin Nuha Karimah selaku *CEO* Karimah *Tour and Travel* Surabaya menyatakan bahwa :

Jadi sebelum berangkat ke tanah suci, kita melakukan beberapa kajian-kajian seperti ceramah kepada para calon jamaah agar mereka paham tentang pengarahan tentang apa yang harus

dilakukan di tanah suci, sifatnya kondisional, kadang kita juga melakukannya di tanah suci.¹⁰³

Nilai *Ubudiyah* yang diterapkan meliputi sholat berjamaah setiap secara tepat waktu, ziarah *raudhoh* setiap hari pukul 01:00 dini hari, ziarah di sejumlah makam dan tempat bersejarah Islam, pengontrolan supaya seluruh jama'ah umroh mengadakan rutinan yasin tahlil dan pembacaan maulid diba' pada hari kamis (malam Jum'at). Harapannya adalah supaya seluruh agenda dilakukan secara bersama-sama selama program berlangsung dengan dampingan *Tour Leader* dan muthowwif.

Maka dari itu penulis mengelompokkan kedalam tiga jenis kegiatan yang mana nilai *Ubudiyah* itu ditanamkan, di antaranya:

a. Bimbingan Manasik

Sebelum melakukan ibadah umroh ke tanah suci, seluruh jamaah pasti akan mendapatkan bimbingan manasik umroh, baik itu berupa pengarahan-pengarahan, bimbingan ibadah, praktik ibadah yang akan dilakukan selama di tanah suci. Bimbingan manasik umroh ini di lakukan pada 2 bulan sebelum masa keberangkatan para jamaah. Kegiatan ini dilakukan selama 2 hari.

Hari pertama para jamaah diberikan materi bimbingan dan contoh kegiatan di umroh sebelumnya, kemudian untuk kegiatan praktik manasik umroh dilakukan di Asrama Haji di hari berikutnya. Dalam hal ini, Karimah *Tour and Travel* Surabaya tidak melakukan kerjasama dengan pihak tertentu untuk memberikan bimbingan kepada

¹⁰³ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

jamaah umroh. Tapi bimbingan manasik dilakukan oleh *Tour Leader Travel* itu sendiri yakni Nuril Jannah.

Adapun bimbingan manasik haji dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah ceramah yang disampaikan secara kolektif atau kelompok dan di praktikkan secara langsung. Metode penyampaian yang digunakan dalam memberikan materi bimbingan manasik umroh adalah dengan cara membagikan materi yang sudah di sediakan kepada jamaah dan dijelaskan sekaligus praktik secara kolektif. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Inatus Suaidah selaku jamaah umroh bahwa :

Ya, kalau materi yang saya dapatkan ya sama saja di luar juga dapat materi, bedanya adalah tergantung siapa yang menyampaikan, dan Ning Nuril mampu menyampaikannya dengan baik dan mudah di pahami para jamaah.¹⁰⁴

Pengalaman pertama jamaah dalam keikutsertaannya dalam bimbingan manasik. Kekhawatiran akan ketidaktahuan dalam menerima materi bimbingan kadangkali dialami oleh beberapa jamaah. Tapi, ketika mengikuti kegiatan tersebut dan dipraktekkan selama di tanah suci, dapat berjalan dengan mudah. Seperti dikisahkan oleh Sumarlik selaku jamaah umroh bahwa :

Ini pertama saya ikut manasik umroh, saya kira bakal sedikit rumit, ternyata kalau di praktikkan gak terlalu sulit. Apalagi disampaikan dengan mudah, jadi saya langsung faham. kalau yang saya dapatkan di *Travel* ini sih, bukan Cuma menyampaikan materi seperti orang persentasi sesuatu, tapi

¹⁰⁴ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

karena sumber rujukan materi yang disampaikan adalah langsung dari guru ngajinya ya jadi sampai ke kita beda.¹⁰⁵

b. Pendampingan di Tanah Suci

Selama berada di tanah suci, setiap jamaah umroh pasti akan di damping oleh *muthowwif*. *Muthowwif* adalah orang yang akan mendampingi dan membimbing kita selama di tanah suci. *Muthowwif* bertugas untuk mendampingi selama kegiatan umroh berlangsung dan mengantar jamaah ke tempat sejarah yang akan di kunjungi setelah kegiatan umroh selesai.

Namun, di sini *Tour Leader* berperan aktif dalam mendampingi jamaah umroh selama kegiatan *Ubudiyah* seperti mengajak jamaah umroh untuk sholat berjamaah dan mengadakan kegiatan tambahan yang jarang ditemukan di *Travel* lain. Hal itu sesuai dengan yang disampaikan oleh Nuril Jannah sebagai *Tour Leader Karimah Tour and Travel* Surabaya yakni :

Jamaah kan beda-beda yaa. Ada yang usianya masih muda, ada yang udah lanjut, ada wanita, pria, macem-macem. Nah, disitu kami mempunyai peran penting biar kalau ibadah mereka tuh ga lupa dengan amalan-amalan apa yang harus dilakukan dan dihindari. Jadi, bener-bener kita giring bersama-sama ga boleh melakukan apa-apa sendiri, takutnya kececer di negara orang ga tau jalan balik, kita antisipasi dengan itu.¹⁰⁶

Penjelasan salah satu jamaah terkait pendampingan oleh pihak *Tour and Travel* Surabaya kepadanya betul-betul dirasakan hingga selesai. Berbeda dengan *Travel* lain yang bahkan jarang dikontrol,

¹⁰⁵ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

¹⁰⁶ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

sehingga dilepas begitu saja selama di tanah suci. Seperti yang diceritakan oleh Inatus Suaidah bahwa:

Nah, kalau disini ya pendampingannya bener-bener di dampingi, gak ditinggal-tinggal. Soalnya saya pernah umroh pakai *Travel* lain ya betul di damping, tapi setelah itu kita jarang di kontrol setiap saat, mau kita jamaah atau tidak ya mereka tidak tau.¹⁰⁷

Faktor usia turu mempengaruhi daya ingat sejumlah jamaah selama menjalani kegiatan baik ketika bimbingan manasik ataupun selama berada di tanah suci. Hal tersebut langsung direspon oleh *Tour Leader* selaku pihak penyelenggara *Tour and Travel* dalam upaya mengingatkan kepada jamaah, salah satunya menyangkut peraturan yang berlaku. Hal tersebut disampaikan oleh Sumarlik

Kalau saya kan sudah agak tua ya, jadi ya kadang suka lupa apa aja peraturan yang diberlakukan disana, jadi Ning Nuril itu selalu mengingatkan setiap kita selesai dan hendak mau memulai kegiatan yang baru biar menghindari denda. Selain itu, enaknyanya kalau didampingi itu, meskipun kita baru menginjakkan kaki di negeri orang kita gak perlu takut untuk melakukan sesuatu, karena sudah ada yang menuntun¹⁰⁸

c. Kegiatan Tambahan

Program unggulan yang di tawarkan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah program umroh *ar'bain*. Program tersebut adalah melakukan sholat jamaah selama 40 kali, dan jika di akumulasikan adalah 26 hari. Dalam kurun waktu yang tidak sebentar itu, setiap hari Kamis Malam Jumat pihak *Travel* ini mengadakan kegiatan rutinan yang dilakukan di kamar hotel secara bersama-sama.

¹⁰⁷ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹⁰⁸ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Seperti khotmil qur'an, tahlilan, yasinan, istighosah dan pembacaan maulid *diba'*.

Kegiatan tambahan tersebut berlangsung dari setelah selesai sholat ashar. Jika minggu pertama diadakan kegiatan khotmil qur'an, maka minggu selanjutnya diadakan kegiatan pembacaan maulid *diba'* yang langsung dilanjut dengan kegiatan pembacaan yasin dan tahlil bersama.

Hal tersebut diterapkan untuk memperkuat ikatan emosional dan tali persaudaraan antar *Tour Leader Travel* dengan para jamaah jauh lebih dekat lagi, sehingga tidak ada batasan atau rasa sungkan untuk bertanya atau ada jarak antar satu dengan yang lain. Serta meningkatkan dan menanamkan amalan sunnah agar selalu diterapkan yang mana kadang terlupakan ketika bepergian. Hal tersebut diungkapkan Inatus Suaidah

Di sini, setiap minggu selalu rutin acara pengajian di rumah Ning Nuril atau mushollah An Nur. Jadi waktu kita umroh, kegiatan tersebut tidak langsung hilang. Kalau kata Ning Nuril sih, kalau masih bisa ngaji ya kita ngaji aja rutin dimanapun itu. Jadi, kesimpulannya adalah bentuk nilai *Ubudiyah* yang ditanamkan disini diberikan dalam bentuk kegiatan amaliyah sunnah yang diwajibkan dengan harapan agar kegiatan-kegiatan ini menjadi kebiasaan dan supaya bisa dilakukan sehari-hari demi mendapat ridho dan rahmat Allah SWT. Sekaligus bagaimana proses penyampaian pesan yang disampaikan dengan menggunakan bahasa tutur, lembut dan santun namun tegas sehingga lebih mudah diterima para jamaah ketika ada pesan yang masuk terutama yang menyampaikan pesan tersebut adalah sosok tokoh agama ternama di kota Surabaya yang memiliki karakter religius serta mengayomi sehingga memiliki pengaruh yang besar¹⁰⁹

¹⁰⁹ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

Dalam menyampaikan informasi, tentunya setiap lembaga atau individu pasti memerlukan media untuk menyampaikan pesan agar pesan tersebut lebih mudah untuk disampaikan. Adapun, media yang digunakan oleh lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah melalui sosial media seperti *Intagram* dan *Group WhatsApp* dan catatan materi panduan manasik umroh. Berikut penjelasan dari *CEO* Karimah *Tour and Travel* Surabaya mengenai media yang di gunakan:

Kalau kita sih yakinnya rejeki sudah ada yang ngatur, dan Alhamdulillah meskipun kami tidak terlalu lengkap sosial mediana Alhamdulillah jamaah ada saja yang ikut kami. Karena disini kami ada yang memiliki pengaruh kepada jamaah, jadi sambil memberikan ceramah di setiap pengajiannya, sambil menawarkan kalau ada yang mau umroh atau haji, bias hubungi kita. Tapi tetap mengikuti jaman sekarang, kami memiliki akun instagram untuk kita publish setiap kegiatannya, dan kedepannya kami akan tingkatkan agar para konsumen bisa mengakses kita lebih mudah lagi apabila kita memiliki sosmed yang lengkap.¹¹⁰

Dari hasil wawancara tersebut didapatkan pula mengenai data para jamaah umroh yang telah menggunakan *Travel* ini, di antaranya:¹¹¹

Tabel. 4.2. Data Jamaah Umroh

NO	BULAN	JUMLAH JAMAAH
1	April 2017	30 orang
2	Agustus 2017	32 orang
3	Maret 2018	32 orang
4	Juli 2018	30 orang
5	Februari 2019	35 orang
6	Juli 2019	35 orang
7	Februari 2020	33 orang

¹¹⁰ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹¹¹ Data Karimah *Tour and Travel* Surabaya.

Ungkapan yang dikatakan oleh Nuril Jannah selaku *Tour Leader* Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah, bahwa :

Kalau di kita, para jamaah itu bukan hanya dapat fasilitas untuk berangkat, terus umroh, selesai. Enggak... tapi kita disana juga merasa mendapat amanah membawa para jamaah untuk ibadah ke rumah Allah, jadi ya kita tekankan “eman” kalau disana gak digunakan untuk benar-bener ibadah. Jadi setiap ada kegiatan apa, kita pasti obrak-obrak para jamaah agar melakukan kegiatan itu bersama-sama. Gak setiap orang yang kita jelaskan itu langsung nangkap dan gak semua orang yang ada dalam forum itu berani untuk mengutarakan apa yang ingin ditanyakan, jadi kita melakukan pendekatan secara individual kepada para jamaah pada saat setelah forum selesai¹¹²

Kebingungan beberapa jamaah saat penyampaian materi menjadi salah satu kendala. Jika sudah mengalami hal tersebut, jamaah bersangkutan langsung menanyakan perihal ketidakmengertian mereka dalam materi bersangkutan. Sejumlah jamaah terkadang merasa malu untuk bertanya di depan banyak orang, sehingga mereka lebih memilih menanyakan kepada *Tour Leader*. Seperti yang diceritakan oleh Sumarlik selaku jamaah bahwa :

Saya kadang kalau gak mengerti materinya ya saya nanya ke Ning Nuril pas acara selesai, soalnya saya lebih faham kalau bertanya langsung, kadang saya juga malu kalau bertanya di depan banyak orang¹¹³

Keberhasilan sebuah perusahaan bergantung pada sejumlah faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah lembaga yakni kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan misi

¹¹² Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

¹¹³ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Karimah *Tour and Travel* Surabaya yang disampaikan langsung oleh Ulin Nuha Karimah selaku *CEO* Karimah *Tour and Travel* Surabaya :

Yang terpenting bagi kita adalah kepuasan jamaah, dan *feedback* yang di dapatkan oleh mereka.”¹¹⁴

Tingkat kepuasan konsumen yang tergabung dalam Karimah *Tour and Travels* sangat beragam. Setiap konsumen dipersilakan menyampaikan *feedback* ataupun keluhannya selama menggunakan jasa karimah tour and travel Surabaya. Hal itu bertujuan untuk betul-betul mendengarkan keluh-kesah jamaah saat keikutsertaannya dengan lembaga ini dan supaya dapat memberikan *full service* ataupun pelayanan terbaik kepada seluruh jamaah. Salah satu jamaah yang menyampaikan *feedback* ialah Inatus Suaidah bahwa

Saya biasanya kalau pergi ke tanah suci, biasa pakai *Travel* yang jasanya VIP dengan fasilitas yang lumayan mewah dengan hotel berbintang 5. Namun, ketika saya menggunakan jasa *Travel* tersebut, mereka tidak terlalu mengontrol kegiatan saya untuk berziarah, sholat jama'ah, dan kegiatan sunnah lainnya. Tapi ketika saya pakai jasa *Travel* ini (KTTS), saya dapatkan itu, saya dapatkan apa yang saya tidak dapatkan di *Travel* lain, meskipun memang *Travel* ini tidak menggunakan jasa yang super mewah, tapi tidak ngaruh dengan pelayanannya.¹¹⁵

Pelayanan betul-betul dirasakan jamaah saat bergabung dengan Kenyamanan jamaah dalam keikutsertaannya dengan karimah tour and travel Surabaya betul-betul dirasakan oleh seluruh jamaah baik ketika bimbingan manasik ataupun arahan selama beribadah di tanah suci. Pelayanan terbaik pada jamaah betul-betul diberikan supaya tidak

¹¹⁴ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹¹⁵ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 25 Agustus 2019.

kecewa dan konsumen merasa puas dalam menggunakan jasa karimah tour and travel. Alhasil, pernyataan konsumen merasa puas dengan lembaga tour tersebut. Hal itu disampaikan oleh Nur Kholifah selaku jamaah.

Ternyata beda banget pelayanan dan bimbingan disini, waktu saya kemarin ibadah Umroh dengan menggunakan *Travel X*, mashaallah beda banget programnya, kalau di *Travel* itu ya saya pakai jasanya udah harganya mahal, disana juga ya pokok di anter aja terserah kita ibadah kemana, berkunjung kemana. Tapi kalau lewat Ning Nuril Alhamdulillah saya seneng bisa ke Roudhoh tiap hari, terus ngerti harus ngapain tiap harinya, kan kasian kalau untuk orang yang belum pernah Umroh atau Haji kalau gak bener-bener di ajak, diayomi, bingung jadinya.¹¹⁶

C. Pembahasan Temuan

Setelah data diperoleh peneliti melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi berikut peneliti sajikan dan analisis dalam pembahasan temuan berikut. Pembahasan tersebut akan membahas temuan-temuan peneliti selama dilapangan yang dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya yakni mengenai Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan Nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh.

1. Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh

Seperti yang dijelaskan bahwa pola komunikasi merupakan sistem penyampaian pesan melalui lambang tertentu yang mengandung arti. Selain itu, sistem penciptaan makna untuk mengubah tingkah laku individu

¹¹⁶ Nur Holifah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

yang lain. Seperti yang telah dijelaskan dalam kajian teori bahwa pola komunikasi ialah suatu rangka yang digunakan untuk membuat sesuatu yang sama dalam rangka tersebut. Alo Liliweri mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan baik secara verbal dan non verbal.¹¹⁷

Pola komunikasi verbal maupun norverbal dalam berlangsungnya kegiatan ibadah umroh baik sebelum pemberangkatan maupun hingga datang kembali di tanah air berlangsung dengan baik. Faktanya, selama melakukan perjalanan ibadah bersama, baik jamaah antar jamaah yang lain dan dengan pihak *Travel* pun tidak pernah terjadi konflik.¹¹⁸

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa Pola Komunikasi Antarpribadi yang dilakukan oleh *Tour Leader* dari pihak Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada para jamaah umroh yakni sebagai berikut:

a. Keterbukaan Antara *Tour Leader* Dengan Jamaah

Bentuk keterbukaan yang terjadi antara pihak *Travel* dengan jamaah umroh yakni proses penyampaian segala materi dan *schedule* yang akan dilakukan selama di tanah suci disampaikan secara transparan. Hal ini bertujuan supaya seluruh jamaah dapat mengetahui apa saja yang akan dilakukan selama di tanah suci. Sekaligus bagi jamaah yang kurang mengerti akan pesan yang disampaikan.

¹¹⁷ Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), 5.

¹¹⁸ *Ibid.*, 10

Devito mengatakan bahwa pola komunikasi terdiri dari 4 macam yaitu Pola Komunikasi Antarpribadi, Pola Komunikasi Kelompok, Pola Komunikasi Massa dan Komunikasi Publik.¹¹⁹ Dalam pembahasan ini Pola komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada jamaah umroh dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* merujuk pada Teori *Stimulus Respon* dan menggunakan Pola Komunikasi Antarpribadi juga Pola Komunikasi Kelompok berdasarkan teori Joseph Devito.

Jika mengacu pada teori *stimulus-respon* yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku dan persepsi tergantung kepada kualitas rangsangan (stimulus) yang berkomunikasi dengan organisme. Teori *Stimulus Respon* sesuai dengan hasil data di lapangan Ketika seorang *Tour Leader* di Lembaga Karimah *Tour and Travel* Komunikator dalam lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada para jamaah umroh adalah seorang *Tour Leader (Tour Leader Travel)*.¹²⁰

b. Empati dan Motivasi Antara *Tour Leader* Dengan Seluruh Jamaah Untuk Selalu Mendukung Selama Di Tanah Suci

Bentuk empati yang dirasakan dalam pihak *Travel* dengan jamaah adalah ketika sedang melakukan ibadah dan berdo'a

¹¹⁹ Devito, *The Interpersonal...* 30

¹²⁰ Suzy Azeharie dan Nurul Khotimah, *Pola Komunikasi Antarpribadi Antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman Penitipan Anak "Melati" Bengkulu. Jurnal Pekommas*, Vol. 18 No. 3, (Desember 2015), 11 juli 2020, 213.

bersama. Berada di tanah suci merupakan impian para umat manusia, sehingga bagi siapapun yang menginjakkan kaki di tanah suci akan merasakan ketenangan jiwa.

Pesan yang disampaikan oleh *Tour Leader* Travel ini mendapat respon positif dari para jamaah. Pesan yang disampaikan berdasarkan rujukan Al-Qur'an maupun Hadits. Selain itu, *Tour Leader* di sini turut memberikan pengawasan ataupun pendekatan kepada jamaah secara personal dan bersifat terbuka. Hal ini dikarenakan tidak seluruh jamaah pernah melakukan umroh sebelumnya, sehingga masih terdapat sejumlah jamaah yang belum hafal apa yang harus ia tunaikan selama berada di tanah suci.

Sebelumnya telah dijelaskan terkait tata cara melaksanakan ibadah umroh di manasik umroh sebelum pemberangkatan. Namun beberapa faktor yang menyebabkan pesan tersebut menjadi harus disampaikan kembali supaya dapat tertanam dalam jiwa para jamaah, seperti faktor pendidikan dan faktor usia masing-masing jamaah.

c. Motivasi antar jamaah selama di tanah suci

Bentuk dukungan yang terjadi adalah situasi terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Salah satu bentuk dukungan yang dilakukan pihak Travel adalah selalu memotivasi seluruh jamaah dalam melaksanakan kebajikan dan amalan Sunnah dengan cara mewajibkan seluruh kegiatan *Amaliyah Sunnah*. Hal ini diharapkan supaya dapat tertanam di dalam jiwa para jamaah serta

ini dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari usai sepulang dari tanah suci. Sejumlah jamaah diharapkan dapat memberikan dukungan dan saling menyemangati satu sama lain.

Hal tersebut selaras dengan apa yang dikemukakan Sardiman bahwa motivasi merupakan faktor penggerak ataupun dorongan yang dapat memicu timbulnya rasa semangat dan juga mampu merubah tingkah laku manusia atau individu untuk menuju pada hal yang lebih baik untuk dirinya sendiri.¹²¹ Pada gilirannya, secara perlahan dapat menciptakan ikatan emosional dan menjalin tali persaudaraan sesama jamaah.

d. Sikap positif antar jamaah selama berada di tanah suci

Upaya saling menghargai antar jamaah penting ditingkatkan baik sebelum ataupun selama berada di tanah suci. Hal ini adalah bagian dari bentuk kepedulian dan sikap positif yang selalu melekat dalam diri jamaah. Peran lembaga karimah tour and travel turut serta menanamkan sikap positif dan saling menyemangati sesama jamaah. Upaya tersebut selaras dengan misi lembaga *Karimah Tour and Travel* yang dimanifestasikan dalam bentuk serangkaian kegiatan. Secara bergantian, setiap jamaah turut memimpin kegiatan yang telah ditetapkan oleh pihak Travel. Misalnya memimpin shalat berjamaah, memandu membaca maulid diba' ataupun acara istighosah.

¹²¹ Ahmad Sardiman, *Integrasi dan Motivasi Belajar dan Mengajar* (Jakarta: RajaGrafindo, 1986), 50.

e. Kesetaraan yang dibentuk oleh *Tour Leader* kepada para jamaah

Lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya tidak membeda-bedakan antara satu jamaah dengan jamaah yang lain. Meskipun jamaah berlatarbelakang pendidikan dan system kasta sosial yang berbeda. Namun, dalam penyampaian pesan dan amalan yang harus dilakukan oleh seluruh jamaah. Terutama dalam segi pelayanan ataupun fasilitas. Para jamaah mendapat porsi yang sama.

Kepedulian lembaga *Tour and Travel* kepada jamaah merupakan hal prioritas, salah satunya dalam bentuk pelayanan. Pihaknya tidak serta membiarkan jamaah berjalan sendirian. Seluruh jamaah baik yang pemahamannya masih dangkal ataupun mumpuni, pihak *Tour and Travel* tetap membimbingnya.

Pola komunikasi selanjutnya yang digunakan dalam lembaga ini adalah komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Dalam sebuah kelompok akan terjadi interaksi antar anggota kelompok.¹²²

Pola komunikasi kelompok yang terjadi di lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah ketika seorang *Tour Leader* menyampaikan pesan kepada jamaah dalam lingkup satu waktu. Seperti penyampaian materi manasik umroh sebelum pemberangkatan. Kemudian ketika sedang istirahat, seorang *Tour Leader* kerap memberikan ceramah dalam kemas

¹²² Silfia Hanani, *Komunikasi Antar Pribadi : Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Ar-Ruuz Media, 2007), 203.

bercerita. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Silfia Hanani bahwa komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang.¹²³

Hal ini dilakukan sambil bersantai, supaya pesan yang disampaikan kepada jamaah mampu masuk dengan mudah ke telinga dan jiwa para jamaah. Pesan tersebut diberikan dengan tujuan ingin terus mengingatkan tentang keutamaan melaksanakan ibadah apapun di tanah suci agar kegiatan ibadah di tanah suci bisa menjadi kebiasaan dan selalu ingat oleh para jamaah.¹²⁴

Ketika pesan tersebut dilakukan secara berkelompok, selain memudahkan seorang *Tour Leader* dalam menyampaikan pesan, juga menghemat waktu ketika itu dilakukan. Namun, pesan yang disampaikan juga bisa masuk dan diterima oleh seluruh jamaah. Pola komunikasi ini dikatakan efektif karena para jamaah juga mampu menangkap pesan tersebut dan lebih mudah difahami.¹²⁵

Mudahnya dipahami sebuah pesan yang disampaikan oleh seorang *Tour Leader*, karena ia memiliki *basic* sebagai seorang tokoh agama masyarakat (Bu Nyai). Wawasan terkait agama yang luas, memiliki relasi dengan para tokoh agama yang lain, serta menyampaikan materi berdasarkan sumber yang valid (Al-Qur'an dan Hadist). Pada gilirannya, mengakibatkan dalam proses penyampaian pesan kepada jamaah, bukan

¹²³ Ibid., 210.

¹²⁴ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹²⁵ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

hanya berdasarkan pengalaman namun juga berdasarkan panduan yang tepat.

Hal ini menyebabkan komunikasi (jamaah umroh) lebih mudah memahami dan percaya dengan apa yang disampaikan karena sumber informasi yang didapat berdasarkan dari kitab Allah. Sehingga ketika pesan yang disampaikan itu berhasil di terima oleh para jamaah dan memberikan respon balik dari para jamaah dengan cara menjalankan amalan-amalan sunnah yang diwajibkan oleh pihak *Travel*, maka komunikasi yang dilakukan dalam lembaga *Travel* ini dikatakan berhasil, karena stimulus yang diberikan kepada para jamaah menimbulkan respon yang baik dari para jamaah.¹²⁶

2. Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh

Sejumlah aktifitas yang dilakukan pihak *Travel* dalam mentransformasikan dakwah dengan selalu mengajak para jamaah untuk melakukan kegiatan *Ubudiyah* secara bersama-sama. Keluarga besar Karimah *Tour and Travel* Surabaya selalu mengajarkan untuk senantiasa sholat berjamaah tepat waktu, dan harus tetap berjamaah meskipun sedang beraktifitas di luar. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Yulianti bahwa hal tersebut merupakan suatu bentuk tingkah laku baik atau buruk

¹²⁶ Hidjanto Djamal dan Andi Fachruddin, *Dasar-Dasar Penyiaran, Sejarah, Organisasi Operasional dan Regulasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), 69.

dengan tolok ukur agama, etika, dan moral yang berlaku di masyarakat.¹²⁷

Dalam hal ini, peneliti menyadari bahwa di kegiatan apapun pihak Karimah *Tour and Travel Surabaya* selalu menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada siapapun tanpa memandang dia jamaah nya atau orang lain.

Kegiatan yang di lakukan dalam proses penanaman nilai *Ubudiyah* di *Travel* ini adalah :

a. Sholat Berjamaah Setiap Waktu dan Tepat Waktu

Kegiatan umroh bukan hanya menanamkan nilai *Ubudiyah* untuk mengajak orang lain sholat berjamaah, tapi dalam keadaan apapun dan dimanapun keluarga besar Karimah *Tour and Travel Surabaya* selalu menerapkan untuk tidak meninggalkan sholat berjamaah tepat waktu. Kegiatan tersebut merupakan manifestasi kewajiban ajaran Islam yang ditunaikan oleh manusia.¹²⁸

b. Mengajak Para Jamaah Menuju Raudhoh

Sedangkan bagi jamaah yang baru pertama kali bertolak ke tanah suci, tentunya belum mengetahui dimana lokasi roudhoh dan apa keutamaan mengunjungi raudhoh. Di sini, pihak *Travel* selalu mengajak dan memberikan informasi apa keuntungan mengunjungi roudhoh setiap malam pukul 01.00 pagi waktu setempat. Karena tidak semua jamaah mengetahui apa fadhilah mengunjungi roudhoh setiap hari. Kegiatan rutin setiap malam jum'at

¹²⁷ Qiqi Yulianti Zakiyah & H.A. Ruana, *Pendidikan Nilai*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 14

¹²⁸ Aswil, Rony, dkk. *Alat Ibadah Muslim Koleksi Museum Adhityawarman*, (Padang: Bagian Proyek Pembinaan Permuseuman Sumatera Barat, 1999), 60.

Kegiatan rutin disini adalah membaca tahlil (*istighosah*) atau membaca maulid diba' setiap malam jum'at (kamis malam) di hotel yang telah di sediakan dan di pimpin oleh *Tour Leader Travel* ini sendiri dan *muthowwif* di tanah suci. Kegiatan tersebut merupakan salah satu bentuk penerapan ibadah yang telah menjadi kewajiban umat muslim.¹²⁹

Lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya mengutamakan misi dakwah dalam menanamkan nilai *Ubudiyah*, sehingga bermanfaat bagi sesama jamaah. Terbukti, *Travel* ini tidak terlalu mengejar *marketing* dan *provit* semata. Lembaga *Travel* tersebut melakukan promosi personal melalui pertemuan umum seperti pengajian yang diselenggarakan oleh masyarakat.¹³⁰

Lembaga *Travel* tersebut sangat menekankan nilai *Ubudiyah*, di mana nilai *Ubudiyah* ini dapat diharapkan akan tertanam selama program selesai. Selain itu, jamaah dapat menerapkannya usai kepulangannya dari tanah suci.¹³¹ Jadi, kesimpulannya adalah bentuk nilai *Ubudiyah* yang ditanamkan disini diberikan dalam bentuk kegiatan amaliyah sunnah yang diwajibkan.

Kegiatan tersebut diharapkan dapat menjadi kebiasaan pada diri jamaah supaya dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-harinya. Hal itu bertujuan semata-mata untuk mendapat ridho dan rahmat Allah

¹²⁹ Syamsu, Yusuf, *Psikologi Belajar Agama : Perspektif Agama Islam*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), 30.

¹³⁰ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹³¹ Hasil Observasi peneliti Pada Karimah *Tour and Travel* Surabaya Pada Tanggal 23 Agustus 2019.

SWT. Proses penyampaian pesan yang ditransformasikan dengan menggunakan bahasa tutur, lembut santun dan tegas. Pada gilirannya, lebih mudah diterima para jamaah ketika terdapat pesan yang masuk.¹³²

Sosok yang menyampaikan pesan tersebut merupakan tokoh agama ternama di kota Surabaya yang memiliki karakter religius dan mengayomi, sehingga memiliki pengaruh yang besar. Harapannya adalah, kegiatan tersebut terus berlanjut ke depannya, bahkan dapat memompa semangat jamaah dalam keikutsertaannya dalam kegiatan beribadah di tanah suci.¹³³

Kegiatan tersebut di antaranya meliputi sholat berjamaah, ziarah raudhoh setiap hari pukul 01:00WIB ziarah di makam-makam dan tempat bersejarah Islam, pengawasan kepada seluruh jamaah untuk mengadakan rutinan yasin tahlil dan pembacaan maulid diba' pada hari Kamis (Malam Jum'at). Selain itu, seluruh agenda dilakukan secara bersama-sama selama program berlangsung dengan dampingan *Tour Leader* dan *muthowwif*.¹³⁴

Maka dari itu, dari temuan diatas penulis mengelompokkan ke dalam tiga jenis kegiatan nilai *Ubudiyah* itu ditanamkan, di antaranya :

1) Kegiatan Sebelum Berangkat Ke Tanah Suci

Sebelum melakukan ibadah umroh ke tanah suci, seluruh jamaah pasti akan mendapatkan bimbingan manasik umroh, baik

¹³² Sendjaja, Sasa Djuarsa, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), 256.

¹³³ Nur Kholifah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2020.

¹³⁴ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2020.

itu berupa pengarahan-pengarahan, bimbingan ibadah, praktik ibadah yang akan dilakukan selama di tanah suci. Bimbingan manasik umroh ini dilakukan pada dua bulan sebelum masa keberangkatan para jamaah. Kegiatan ini dilakukan selama dua hari.¹³⁵

Hari pertama para jamaah diberikan materi bimbingan dan contoh kegiatan di umroh sebelumnya, kemudian untuk kegiatan praktik manasik umroh dilakukan di Asrama Haji di hari berikutnya. Dalam hal ini, Karimah *Tour and Travel* Surabaya tidak melakukan kerjasama dengan pihak tertentu untuk memberikan bimbingan kepada jamaah umroh. Tapi bimbingan manasik dilakukan oleh *Tour Leader Travel* itu sendiri yakni Nuril Jannah.

Bimbingan manasik haji dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah kajian-kajian, ceramah yang disampaikan secara kolektif dan dipraktikkan secara langsung. Metode penyampaian yang digunakan dalam memberikan materi bimbingan manasik umroh adalah melalui pembagian materi yang telah disediakan kepada jamaah umroh dan dijelaskan sekaligus praktik secara berkelompok. Hal tersebut selaras dengan pendapat Arief bahwa metode adalah jalan yang hendak ditempuh oleh seseorang supaya sampai kepada tujuan tertentu, baik dalam

¹³⁵ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2020.

lingkungan perusahaan atau perniagaan maupun dalam kepuasaan ilmu pengetahuan dan lainnya.¹³⁶

Gambar 4.4 Manasik Umroh KTT Surabaya



Adapun hari berikutnya setelah mengikuti materi manasik umroh yang diberikan, dilanjutkan dengan praktik di Asrama Haji agar para jamaah bisa langsung mempraktikkannya dan mengetahui gambaran selama beribadah di tanah suci secara langsung. Kegiatan tersebut dimulai dari cara memakai kain *ihrom*, *ihrom*, *wukuf*, *thowaf*, *sa'i* yang dilakukan secara tertib.

2) Kegiatan Selama Di Tanah Suci

Adapun kegiatan yang dilaksanakan selama di tanah suci sudah tercatat dalam rundown, sehingga kegiatan bisa terlaksana sesuai jadwal yang ditargetkan. Adapun kegiatan yang dilakukan selama di tanah suci adalah:

¹³⁶ Arma'i Arief, *Pengantar Ilmu dan Metodologi Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, 2002), 87

a) Sholat Berjamaah Setiap Waktu dan Tepat Waktu

Kegiatan umroh tekun dilakukan sebagai bentuk menanamkan nilai *Ubudiyah* untuk mengajak orang lain sholat berjamaah. Tapi, dalam keadaan apapun dan di manapun keluarga besar Karimah *Tour and Travel* Surabaya selalu menerapkan untuk tidak meninggalkan sholat berjamaah tepat waktu. Sebagaimana pendapat Hasan Saleh bahwa itu adalah bagian dari tunduk dan patuh kepada Allah SWT.¹³⁷

b) Mengajak Para Jamaah Ke Raudhoh

Untuk para jamaah yang baru pertama kali pergi ke tanah suci, pasti belum tau dimana lokasi roudhoh dan apa keutamaan mengunjungi roudhoh. Di sini pihak *Travel* selalu senantiasa mengajak dan memberikan informasi apa keuntungan mengunjungi roudhoh setiap malam pukul 01.00 pagi waktu setempat. Karena tidak semua jamaah mengetahui apa fadhilah mengunjungi roudhoh setiap hari.¹³⁸

c) Kegiatan Rutinan Setiap Malam Jum'at

Kegiatan rutin disini ada 2 yakni membaca tahlil (*istighosah*) atau membaca maulid diba' setiap malam Jum'at (Kamis Malam) di Hotel yang telah di sediakan dan di pimpin oleh *Tour Leader Travel* ini sendiri dan muthowwif di tanah

¹³⁷ Hasan Saleh, *Kajian Fiqih Nabawi dan Fiqih Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), 3.

¹³⁸ *Ibid.*, 8.

suci. Hal tersebut sejalan dengan budaya Islam yakni kegiatan tahlilan dan *diba'an*.¹³⁹

3) Kegiatan Setelah Dari Tanah Suci

Adapun kegiatan setelah datang dari tanah suci adalah mengkaji kembali apa yang didapat oleh para jamaah sehingga pihak lembaga bisa mengetahui apakah pesan dan tuntunan ibadah yang disampaikan bisa tertanam dalam diri masing-masing jamaah serta mengingatkan kembali agar semua amalan-amalan yang dilaksanakan di tanah suci bisa istiqomah diterapkan sampai kapanpun. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Syamsu Arif bahwa ibadah harus dimanifestasikan dalam kehidupan sehari-hari.¹⁴⁰



¹³⁹ KH.Muhammad Abdus Shomad, *Tahlil Dalam Perspektif Al-Qur'an dan As-Sunnah*, (Jember: PP Nurul Islam NURIS, 2005), 12-13.

¹⁴⁰ Syamsu Arif, *Psikologi Belajar Agama : Perspektif Agama Islam*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), 30.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang bersumber dari data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi tentang “Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai Ubudiyah Kepada Jamaah Umroh” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi yang dilakukan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya yakni menggunakan Pola Komunikasi Antarpribadi dan Pola Komunikasi Kelompok. Adapun bentuk dari pola komunikasi antarpribadi lembaga *Travel* ini adalah adalah stimulus atau pesan yang disampaikan kepada para jamaah yakni bersifat mengajak kepada kebaikan agar para jamaah mengikuti dan melakukan ketentuan-ketentuan yang sudah ada di lembaga tersebut.

Bentuk pola komunikasi selanjutnya yakni pola komunikasi kelompok. Fakta dilapangan ditemukan bahwa ketika seorang *Tour Leader* menyampaikan pesan kepada jamaah dalam lingkup satu waktu, seperti penyampaian materi manasik umroh sebelum pemberangkatan, kemudian ketika sedang istirahat menunggu kegiatan atau sholat selanjutnya, selama di tanah suci, seorang *Tour Leader* kerap memberikan ceramah dalam kemasan bercerita. Hal ini dilakukan sembari bersantai, agar pesan yang disampaikan kepada jamaah mampu masuk dengan mudah ke telinga dan jiwa para jamaah.

2. Bentuk dari nilai *Ubudiyah* yang ditanamkan kepada para jamaah dibagi dalam tiga waktu yaitu pertama, kegiatan yang dilakukan sebelum para jamaah berangkat ke tanah suci. Kegiatan ini berisi tentang pembekalan materi dan bimbingan manasik umroh baik dari segi materi dan praktik dimana kegiatan tersebut dilakukan pada dua bulan sebelum masa keberangkatan para jamaah umroh ke tanah suci. Kegiatan ini dilakukan selama dua hari. Untuk pemberian materi di hari pertama dilakukan didalam ruangan salah satu hotel di kota Surabaya, kemudian untuk bimbingan di hari kedua adalah bimbingan dan praktek manasik umroh yang dilakukan langsung di Asrama Haji Surabaya.

Kedua, penanaman nilai ubudiyah dilakukan dalam bentuk kegiatan yang dikerjakan ketika sudah berada di tanah suci. Adapun kegiatan yang dilakukan selama di tanah suci di antaranya adalah melaksanakan sholat secara berjamaah setiap waktu dan tepat waktu, mengajak para jamaah ke Roudhoh (Makam Nabi Muhammad Saw), serta melaksanakan kegiatan rutin setiap malam jum'at, seperti pembacaan istighosah dan pembacaan maulid diba' secara bergantian.

Ketiga, penanaman nilai ubudiyah yang terakhir yaitu berupa kegiatan setelah dari tanah suci. Dimana kegiatan yang dilakukan ketika sudah berada di tanah air adalah adanya kontroling dari pihak lembaga sekaligus mengkaji kembali apa yang sudah didapat oleh para jamaah umroh sehingga bisa diketahui apakah pesan tersebut tertanam atau tidak dalam jiwa para jamaah.

B. Saran

1. Kepada pihak Karimah *Tour and Travel* Surabaya agar kedepannya semakin aktif di sosial media agar jamaah yang ingin mencari informasi mengenai *Travel* ini jauh lebih mudah
2. Kepada Fakultas Dakwah, khususnya jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, penelitian ini dapat untuk menjadi referensi penelitian berikutnya agar jauh lebih baik lagi
3. Kepada pembaca, agar menjadi acuan agar dimanapun dan kapanpun bisa melaksanakan kegiatan yang bukan hanya bersifat wajib namun juga yang bersifat sunnah agar mendapat pahala dan ridho Allah Swt.
4. Kepada pihak manapun yang ingin menggunakan jasa dari sebuah *Travel*/Biro Perjalanan untuk beribadah ke tanah suci alangkah lebih baiknya untuk lebih berhati-hati dalam memilih sebuah *Travel* yang sudah terbukti resmi dan bukan perusahaan abal-abal. Hal ini untuk mengantisipasi adanya penipuan dengan berkedok *Travel* bodong, serta tidak semua lembaga *Travel* memiliki i'tikad baik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaah, sehingga lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya bisa dijadikan pilihan anda dalam memilih jasa sebuah biro perjalanan ibadah ke tanah suci nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. 1984. *Memahami Komunikasi antar Manusia*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Arif, Syamsu. 2005. *Psikologi Belajar Agama : Perspektif Agama Islam*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Agus, Bahar. dan Muhith, Abd. 2013. *Transformational Leadership: Ilustrasi di Bidang Organisasi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Al- Habsi, Muhammad Baqir. 1999. *Fiqih Praktis*. Bandung: Mizan.
- Al Qusyairi. 2013. *Al Risalah al Qushairiyyah*. Beirut: Dar al-Kutub Al-‘Ilmiyyah.
- Al-Hamid, Abd. *Da’irah al-Ma’arif*. Kairo: Al-Sya’b, t.th.
- Azharie, Suzy. dan Khotimah, Nurul. “Pola Komunikasi Antarpribadi Antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman Penitipan Anak “Melati” Bengkulu.”. *Jurnal Pekommas* Vol. 18 No. 3, (Desember 2015). Hal. 213 – 220.
- Buungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. 2016. *Keterampilan Esensial untuk Peneliti Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur’an dan Terjemahannya*. Jakarta: CV. Naladana.
- Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga*. Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Cet. III*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

- _____. 2002. *Dinamika Komunikasi, Cet. V*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hanani, Silfia. 2007. *Komunikasi Antarpribadi; Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruuz Media.
- Hatta. Angraini Frista Pratiwi. Skripsi. “*Manajemen Travel Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata)*.” UIN Alauddin Makassar. 2015.
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidjanto. Djamal. Fachrudin, Andi. 2011. *Dasar-Dasar Penyiaran: Sejarah, Organisasi, Operasional dan Regulasi*. Jakarta: Kencana.
- KH. Muhdiyyin Abdus Shomad. 2005. *Tahlil Dalam Perspektif Al-Qur'an dan As-Sunnah*. Jember: PP Nurul Islam NURIS.
- Kriantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi, Dengan Kata Pengantar Oleh Burhan Bungin. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhtadi, Asep Saeful. dan Safei, Agus Ahmad. 2003. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukminin, Furqon. 2015. “*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*.” UIN Walisongo.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2008. *Komunikasi Humoris, Cetakan I*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Munir dan Ilahi, Wahyu. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Mustafa, Ibrahim. 2004. *Al Mu'jam al-Wasit*. Al-Qahirah: Maktabah Al Shuruq.

- Nidjam, Ahmad. 2014. Skripsi. “*Manajemen Haji (Studi Kasus Dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*”. IAIN Walisongo Semarang.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif Cetakan I*. Yogyakarta: PT LKis Yogyakarta.
- Pitana, I Gde. dan Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Pratikno, Riyono. 1987. *Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, Ratih. 2017. *Nikmatnya Ibadah Sunah*. Sleman: Checklist.
- Rony, Aswil. dkk. 1999. *Alat Ibadah Muslim Koleksi Museum Adhityawarman*. Padang: Bagian Proyek Pembinaan Permuseuman Sumatera Barat.
- Saleh, Hassan. (ed.). 2008. *Kajian Fiqih Nabawi Dan Fiqih Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Samantho, Ahmad Y. 2002. *Jurnalistik Islam*. Jakarta: Harakah.
- Saputra, Wahidin. 2011. *Pengantar Ilmu Dakwah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Satori, Diam'an. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Social*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antarpribadi*. Semarang: UNNES Press.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1994. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sumaiyah. 2017. Skripsi. “*Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman tahun 2016/2017.*” UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sutarto. 2006. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya, FISIPOL Universitas Gadjah Mada*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Vardiansyah, Dani. 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Cetakan 2 Jakarta: PT Indeks.

Widjaja, A. W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Widjaja, H. A. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syamsu, Yusuf. 2005. *Psikologi Belajar Agama : Perspektif Agama Islam*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.

Zainudin, Ritonga. 1997. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Gaya Media Pratama.

Zakiah, Qiqi Yulianti. & Ruana, H. A. 2014. *Pendidikan Nilai*. Bandung: Pustaka Setia.



MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Pola Komunikasi Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya dalam menanamkan Nilai Ubudiyah kepada Jamaah Umroh	<ol style="list-style-type: none"> Pola Komunikasi yang digunakan Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya kepada para jamaah Bentuk Nilai Ubudiyah yang ditanamkan kepada para jamaah umroh. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Pola Komunikasi Antarpribadi 1.2. Pola Komunikasi Kelompok 2.1 Kegiatan jamaah Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Penyampaian pesan dari <i>Tour Leader</i> kepada para jamaah 1.2. Penyampaian pesan dari seluruh anggota dan saling berinteraksi satu sama lain 2.1. Sholat Berjamaah, Istighosah, Tahlilan, Maulid Diba', Berkunjung ke Roudhoh. 	Informan : <ol style="list-style-type: none"> <i>Tour Leader</i> Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya <i>CEO</i> Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya Jamaah Umroh Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan penelitian: Kualitatif Jenis Penelitian: <i>Field Research</i> (Penelitian lapangan) Metode Penelitian: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Observasi 3.2. Wawancara 3.3. Dokumentasi Validitas Data: Triangulasi Sumber Teknik Analisis Data: Deskriptif Kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana Pola Komunikasi yang dilakukan oleh Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya dalam menanamkan nilai Ubudiyah kepada jamaah Umroh? Bagaimana bentuk nilai Ubudiyah yang ditanamkan oleh Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya kepada jamaah umroh?

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Aisyah
NIM : D20151043
Prodi/Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan Nilai Ubudiyah kepada Jamaah Umroh” adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 07 Agustus 2020

Saya yang menyatakan



Siti Aisyah

NIM. D20151043

PEDOMAN WAWANCARA

Lembar Wawancara

CEO dan Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya

1. Bagaimana awal mula berdirinya Karimah *Tour and Travel* ?
2. Apa yang menjadi visi dan misi dari Karimah *Tour and Travel* ?
3. Bagaimana anda memasarkan produk / jasa anda?
4. Bagaimana persyaratan bagi para jamaah jika ingin menggunakan jasa dari travel anda?
5. Bagaimana proses bimbingan yang dilakukan oleh anda kepada para jamaah umroh?
6. Apa yang melatarbelakangi anda untuk mau membimbing sendiri para jamaah yang menggunakan jasa anda?
7. Apakah ada jamaah yang merasa kesulitan selama proses bimbingan yang anda lakukan?
8. Bagaimana anda memberikan bimbingan kepada jamaah selama perjalanan?
9. Pesan apa yang anda sampaikan kepada para jamaah agar senantiasa melakukan ajaran-ajaran agama dengan istiqomah?

Lembar Wawancara

Jamaah Umroh Karimah Tour and Travel Surabaya

1. Apa alasan anda menggunakan jasa dari Karimah *Tour and Travel* Surabaya?
2. Apakah sebelumnya anda pernah menggunakan jasa travel lain? Lalu apa yang membedakan dari travel tersebut dengan travel ini?
3. Apa yang anda rasakan setelah menggunakan jasa dari Karimah *Tour and Travel* Surabaya ?
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada anda?
5. Bagaimana proses penyampaian yang dilakukan oleh *Tour Leader* kepada anda selaku konsumen?

Nomor : B. 769 /In.20/6.a/PP.00.9/08/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

02 Agustus 2019

Kepada
Yth. Kepala Karimah Tour and Travel Surabaya

Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Siti Aisyah
NIM : D20151043
Fakultas : Dakwah
Jurusan/ Prodi : Manajemen dan Penyiaran Islam/ Komunikasi dan
Penyiaran Islam
Semester : IX (sembilan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan
mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ±
30 hari di Karimah Tour and Travel Surabaya

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "*Pola Komunkast Dakwah
Karimah Tour and Travel Surabaya Dalam Menanamkan Nilai Nilai Islam
Kepada Wisatawan.*"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
Ptt. Wakil Dekan Bidang Akademik



Siti Raudhatul Jannah

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN
1	18 Agustus 2019	Mengunjungi lokasi penelitian
2	19 Agustus 2019	Mengumpulkan dan menyusun data yang didapat
3	20 Agustus 2019	Mengumpulkan dan menyusun data yang didapat
4	21 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Ulin Nuha Karimah selaku <i>CEO Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
5	22 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Ulin Nuha Karimah selaku <i>CEO Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
6	23 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Nuril Jannah selaku <i>Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
7	24 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Sumarlik selaku jamaah <i>Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
8	25 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Inatus Suaidah selaku <i>Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
9	26 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Nur Kholifah selaku <i>Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
10	27 Agustus 2019	Menyusun hasil wawancara dan memadukan dengan data yang didapat
11	28 Agustus 2019	Menyusun hasil wawancara dan memadukan dengan data yang didapat
12	18 Januari 2020	Bimbingan Manasik Umroh di Hotel Horyson Surabaya
13	19 Januari 2020	Bimbingan Praktik pelaksanaan Manasik Umroh di Asrama Haji Surabaya



KARIMAH TOUR AND TRAVEL

Jl. Gununganyar Tambak I/65, Gg. Melati, Gununganyar, Surabaya
Telepon 083857548752. E-mail: karimahtravel@yahoo.com
SURABAYA (60294)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 049/KTT/S.K/09/2019

Memperhatikan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Nomor : B.769/In.20/6.a/PP.00.9/08/2019 tanggal 02 Agustus 2019, perihal izin melakukan penelitian di Karimah Tour and Travel Surabaya maka bersama ini kami sampaikan bahwa peneliti dibawah ini:

Nama : Siti Aisyah
NIM : D20151043
Institusi : Fakultas Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Judul Penelitian : Pola Komunikasi Dakwah Karimah Tour and Travel Surabaya Dalam Menanamkan Nilai-Nilai Islam Kepada Wisatawan

Telah menyelesaikan penelitian di Karimah Tour and Travel Surabaya pada tanggal 31 Agustus 2019.

Demikian surat ini kami buat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya, dan atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Surabaya, 01 September 2019
Direktur Karimah Four and Travel


Ulin Nurba Karimah, S. S.T


DOKUMENTASI



**Pemberian Materi Manasik Umroh Kepada Calon Jamaah Oleh
Tour LeaderTravel di Hotel Horyson Surabaya**



**Pemberian Materi Manasik Umroh Kepada Calon Jamaah Oleh
Tour LeaderTravel di Hotel Horyson Surabaya**



Praktik Manasik Umroh di Asrama Haji Surabaya





**Bersama Nuril Jannah, *Tour Leader Karimah Tour & Travel*
Surabaya**



Sebagian Perlengkapan Jamaah Umroh



**Bersama Ulin Nuha Karimah, *CEO Karimah Tour & Travel*
Surabaya**



**Wawancara Bersama Jamaah Umroh
Karimah Tour & Travel Surabaya**

BIODATA PENULIS



A. Biodata Pribadi

Nama : Siti Aisyah
NIM : D20151043
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 17 Juli 1997
Alamat : Dusun Mayangbang Gang Yayasan Miftahul
Ulum RT / RW 02/04 Desa Bandaran
Kecamatan Winongan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswa
Kewarganegaraan : WNI
No. HP : 085649039481
E-mail : Aisyahbella119@gmail.com

B. Riwayat pendidikan

1. SD : SDN WinonganLor II
2. SMP : MTs Negeri 5 Pasuruan
3. SMA : MAN Kraton
4. Perguruan Tinggi : IAIN Jember

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Komunitas Perfilman pada Tahun 2015.
2. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia pada Tahun 2015 – 2018.
3. Volunteer Try Out Nasional oleh Yuk Belajar Tahun 2019.

**POLA KOMUNIKASI KARIMAH *TOUR AND TRAVEL* SURABAYA
DALAM MENANAMKAN NILAI UBUDIYAH
KEPADA JAMAAH UMROH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam



Oleh:

SITI AISYAH
NIM : D20151043

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
NOVEMBER 2020**

**POLA KOMUNIKASI KARIMAH *TOUR AND TRAVEL* SURABAYA
DALAM MENANAMKAN NILAI UBUDIYAH
KEPADA JAMAAH UMROH**

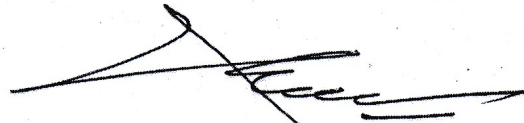
SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh:

SITI AISYAH
NIM : D20151043

Disetujui Pembimbing



Minan Jauhari, S. Sos. I, M.Si
NIP.197808102009101604

**POLA KOMUNIKASI KARIMAH TOUR AND TRAVEL
SURABAYA DALAM MENANAMKAN NILAI UBUDIYAH
KEPADA JAMAAH UMROH**

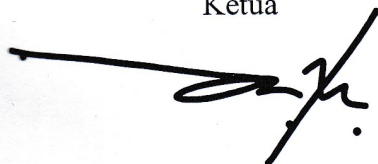
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Hari : Senin
Tanggal : 09 November 2020

Tim Penguji

Ketua



H. Zainul Fanani, M.Ag
NIP. 197107272 00501 1 001

Sekretaris



Nasirudin Al Ahsani, Lc, M.Ag
NIP. 199002262 01903 1 006

Anggota :

1. Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd
2. Minan Jauhari, S.Sos.I, M.Si



Menyetujui,
Dekan Fakultas Dakwah



Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag *jm*
NIP. 19740606 20000 1 003

MOTTO

أَتْلُ مَا أُوحِيَ إِلَيْكَ مِنَ الْكِتَابِ وَأَقِمِ الصَّلَاةَ ۖ إِنَّ الصَّلَاةَ
تَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ ۗ وَلَذِكْرُ اللَّهِ أَكْبَرُ ۗ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا
تَصْنَعُونَ ﴿٤٥﴾

Artinya: “Bacalah apa yang telah diwahyukan kepadamu, Yaitu Al kitab (Al Quran) dan dirikanlah shalat. Sesungguhnya shalat itu mencegah dari (perbuatan- perbuatan) keji dan mungkar. dan Sesungguhnya mengingat Allah (shalat) adalah lebih besar (keutamaannya dari ibadat-ibadat yang lain). Dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al – Ankabut : 45)*

IAIN JEMBER

* Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Jakarta: DEPAG, 2007), 402.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, teriring rasa syukur yang tidak dapat digambarkan dengan hal apapun atas segala yang telah diterima oleh penulis selama ini. Dengan segala hormat, saya persembahkan karya yang sangat sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua, Mas'ud (Alm) dan Rodheyah yang telah memberikan pengorbanan, kasih sayang, dukungan serta do'a selama ini. Semoga selalu diberi kesehatan dan limpahan rahmat dari Allah SWT.
2. Kakak kandung saya Muhammad Mukhlis yang selalu memberi semangat serta dukungannya
3. Saudara seperjuangan yang selalu ada selama kurang lebih empat tahun ini kelas Oksigen (02). Beserta senior - juniorku yang telah memberikan semangat, kebersamaan dan bantuannya kepada penulis selama menempuh perkuliahan bahkan penyelesaian skripsi ini.
4. Keluarga Keduaku *Top Squad* yang turut membantu dan menyemangati penulis dalam hal apapun.
5. Seluruh teman-teman atau pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
6. Pembaca yang dengan suka rela meluangkan waktu untuk membaca penulisan ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan segenap rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dengan lancar.

Salam dan salawat tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad saw, beserta para keluarga, sahabat, dan semua orang yang mengikutinya hingga hari kiamat.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember
2. Bapak Prof. Dr. Ahidul Asror, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah IAIN Jember
3. Bapak Minan Jauhari, S.Sos.I, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi
4. Bapak KH. M. Ali Bashir dan Ibu Nyai Hj. Nuril Jannah, selaku Pimpinan Karimah *Tour and Travel* Surabaya

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah swt.

Jember, 15 November 2020

Penulis

ABSTRAK

Siti Aisyah, 2020: Pola Komunikasi Karimah Tour and Travel Surabaya Dalam Menanamkan Nilai Ubudiyah Kepada Jamaah Umroh.

Karimah *Tour and Travel* merupakan sebuah lembaga biro perjalanan yang terletak di kota Surabaya. Berdasarkan cerita dari jamaah pengajian milik Nuril Jannah sebagai pemilik Karimah *Tour and Travel* sekaligus tokoh agama di kota Surabaya. Ia mengatakan bahwa sejumlah jamaah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Travel* lain ketika sedang melaksanakan ibadah ke tanah suci. Tidak mendapat bimbingan sedetail dia mendapat bimbingan dari pengajian yang didapat di majelis ta'limnya. Oleh karena itu, dengan adanya relasi dengan sejumlah perusahaan lembaga jasa perjalanan, Nuril Jannah mendirikan Karimah *Tour and Travel* dengan tetap melaksanakan beberapa kegiatan *Ubudiyah* yang telah dilaksanakan dan menjadi kegiatan rutin di majelis ta'lim milik Nuril Jannah tersebut.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana Pola Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh? 2) Bagaimana Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Kepada Jamaah Umroh?

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk Mengetahui Bagaimana Pola Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh. 2) Untuk Mengetahui Bagaimana Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Kepada Jamaah Umroh.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan *triangulasi* sumber dalam uji keabsahan data yang diperoleh.

Hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan, yaitu 1) Pola komunikasi yang dilakukan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya yakni Pola Komunikasi Antarpribadi dan Pola Komunikasi Kelompok. Adapun bentuk pola komunikasi antarpribadi lembaga *Travel* ini berupa stimulus yang disampaikan kepada para jamaah. Sedangkan pola komunikasi kelompok yang dilakukan berupa *Tour Leader* menyampaikan pesan kepada jamaah dalam satu waktu, seperti penyampaian materi manasik umroh sebelum pemberangkatan. Ketika seluruh jamaah sedang istirahat menunggu kegiatan selanjutnya selama di tanah suci, seorang *Tour Leader* kerap kali memberikan ceramah dalam kemasan bercerita. 2) Bentuk nilai *Ubudiyah* ditanamkan kepada jamaah umroh yakni berupa kegiatan di mana pihak *Travel* mewajibkan pula kegiatan sunnah lainnya. Di antaranya meliputi sholat berjamaah, istighosah, tahlilan, maulid *diba'*, dan berkunjung ke roudhoh.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, *Tour and Travel*, Nilai *Ubudiyah*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46

B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subyek Penelitian.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data.....	50
F. Keabsahan Data.....	53
G. Tahap-tahap Penelitian.....	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	57
B. Penyajian Data dan Analisis.....	70
C. Pembahasan Temuan.....	93
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	
1. Matriks Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Skripsi	
3. Jurnal Penelitian	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Selesai Penelitian	
6. Dokumentasi	
7. Biodata Penulis	

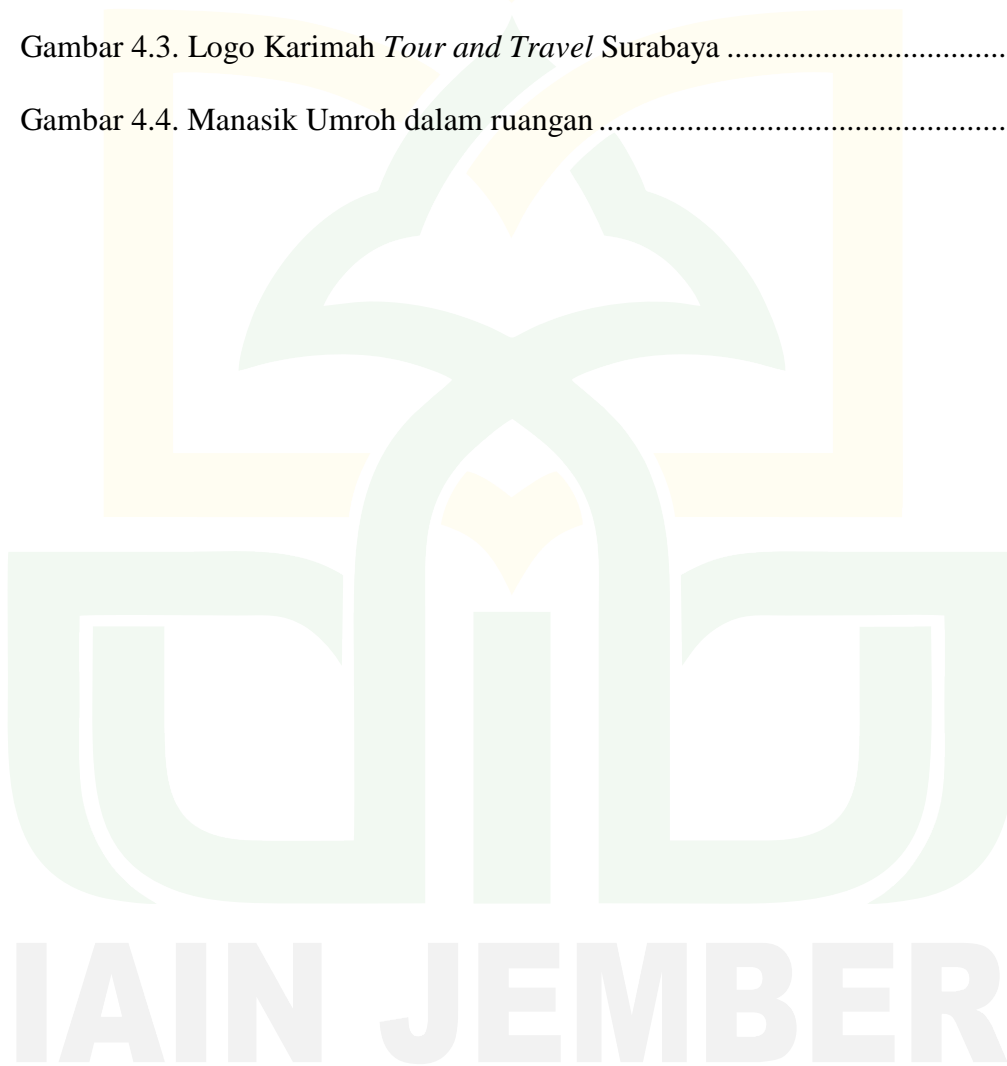
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Originalitas Penelitian.....	19
Tabel 3.1. Model analisis data interaktif Miles dan Huberman	53
Tabel 4.1. Jasa dan Produk Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya	69
Tabel 4.2. Data Jamaah Umroh.....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Komunikasi Lasswell	24
Gambar 2.2. Model Komunikasi S-R	30
Gambar 4.1. Lokasi Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya ketika penelitian	58
Gambar 4.2. Lokasi Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya saat ini.....	58
Gambar 4.3. Logo Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya	62
Gambar 4.4. Manasik Umroh dalam ruangan	105



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Ibadah menurut bahasa berarti taat, tunduk, merendahkan diri, dan menghambakan diri sepenuhnya untuk mencapai keridaan Allah dan mengharap pahala-Nya di akhirat.¹

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari Makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu. Adapun pengertian umroh, kata umroh berasal dari *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di Arafah.² Allah Swt berfirman dalam Surah Al Baqarah ayat 158:

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

Artinya : Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber'umroh, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan

¹ Ratih Rahmawati, *Nikmatnya Ibadah Sunah* (Sleman: Checklist, 2017), 1.

² Muhammad Baqir Al- Habsi, *Fiqh Praktis* (Bandung: Mizan, 1999), 377.

kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui.³

Awalnya ibadah umroh banyak diminati oleh masyarakat kalangan ekonomi atas saja, sedangkan masyarakat kalangan menengah ke bawah lebih memprioritaskan ibadah haji. Namun, semenjak kuota haji yang terbatas dikarenakan pelebaran pembangunan Masjidil Haram serta masa tunggu haji yang terlalu lama membuat masyarakat kalangan ekonomi menengah ke bawah melirik ibadah umroh, sehingga minat masyarakat untuk berumroh pun semakin banyak.

Dalam rangka penyelenggaraan ibadah umroh bagi masyarakat, ada dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standart pelaksanaan saat masih berada di tanah air dan ketika sudah ada di tanah suci. Maka dari itu banyak calon jamaah yang mencari biro perjalanan yang bukan hanya bagus dalam segi pelayanan tapi juga membutuhkan biro *Travel* yang peduli akan kebutuhan ibadah para jamaah umroh lainnya selama di Mekkah.

Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah biro pelayanan *Travel* yang melayani segala jenis kebutuhan perjalanan, namun program unggulan dari *Travel* ini adalah **Umroh Arba'in**, yang mana arti dari kata *Arba'in* sendiri adalah sholat berjamaah sebanyak 40 kali selama berada di Madinah (Masjid Nabawi) atau jika diakumulasikan yakni melaksanakan ibadah umroh selama 26 hari.

Salah satu unsur pelaksanaan dari ibadah umroh selain dari faktor program umroh, fasilitas yang di dapatkan jamaah serta faktor harga paket

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: CV. Naladana, 2004), 499.

umroh, seorang *Tour Leader* memiliki peran yang sangat penting saat penyelenggaraan umroh, yakni bertugas untuk memimpin, menemani, dan memandu semua hal yang di perlukan parapeserta tour (jamaah). Sehingga selama perjalanan, semua rombongan bergantung pada pemandunya. Jadi, idealnya sebuah biro perjalanan, terutama untuk wisata religi atau perjalanan umroh harus menyediakan *Tour Leader* yang memahami tentang aturan dan kewajiban beribadah, kemudian mau mengajarkannya kepada para jamaah. Walhasil, biro *Tour and Travel* tak sekedar berorientasi pada provit atau pendapatan saja, namun juga sebagai media dakwah terstruktur.

Sebagaimana diketahui, dakwah dalam hal ini memiliki fungsi untuk menanamkan dan menyerukan ajaran agama Islam (nilai *Ubudiyah*) kepada diri seseorang sehingga terjadi perbaikan akidah dan akhlak. *Ubudiyah* disini adalah ibadah dengan tingkat penghambaan atau sepenuhnya berpasrah kepada Allah swt. Perlu di garis bawahi, dakwah bukan hanya menyampaikan ilmu, tetapi juga membangun karakter manusia. Dalam Islam, karakter itu identik dengan *akhlaq*. Dalam *Da'irah al-Ma'arif*, disebutkan bahwa *akhlaq* adalah sifat-sifat manusia yang terdidik.⁴

Dakwah saat ini tidak hanya dilakukan sebatas pemberian khutbah di Masjid atau Mushalla, kantor-kantor, sekolah dan lembaga formal lainnya. Tetapi seiring dengan meningkatnya kemajuan teknologi informasi penyebaran dakwah Islamiyah bias dilakukan melalui media teknologi,

⁴ Abd Al-Hamid, *Da'irah al-Ma'arif* (Kairo: Al-Sya'b, t.th), 175.

seperti media televisi, radio, media cetak maupun internet.⁵ Bahkan saat ini aktifitas dakwah semakin banyak dimodifikasi sedemikian rupa sesuai dengan tuntutan modernitas, seperti dikemas dalam suatu lembaga atau instansi dimana Da'i bisa lebih mudah menyampaikan pesan kepada madh'u yang mana tujuan dari dakwah pada umumnya adalah agar bisa meningkatkan tingkat ketaqwaan (*Ubudiyah*) dalam diri seseorang.

Adapun agar tujuan dakwah dapat tercapai, maka tentulah diperlukan komponen-komponen atau unsur-unsur dakwah secara baik dan tepat. Mulai dari pelaku dakwah (*da'i*), penerima dakwah (*mad'u*), materi dakwah (*maddah*), media dakwah (*wasilah*), metode dakwah (*thariqah*), dan efek dakwah (*atsar*).⁶ Semua komponen ini dapat terintegrasikan dengan sempurna apabila diwadahi oleh sebuah instansi dakwah.

Proses penyampaian pesan oleh seorang komunikator dalam suatu lembaga atau organisasi yang baik, dapat menghasilkan *feedback* yang baik pula dari seorang komunikan. Karena proses komunikasi dapat terjadi dengan baik apabila pola komunikasi yang dilakukan oleh suatu lembaga tersebut berlangsung secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan lembaga. Seperti dikutip dari pernyataan Alo Liliweri yang mengatakan bahwa pola komunikasi merupakan suatu gambaran sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara suatu komponen dengan komponen lainnya.⁷

⁵ Ahmad Y. Samantho, *Jurnalistik Islam* (Jakarta: Harakah, 2002), 64

⁶ Wahidin Saputra, *Pengantar Ilmu Dakwah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 8.

⁷ Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), 5.

Berangkat dari pernyataan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap keberadaan Karimah *Tour and Travel* Surabaya. Lembaga ini secara teoritis termasuk dalam instansi atau lembaga yang menjalankan dakwah secara struktural, dengan cara menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada para jamaahnya. Karimah *Tour and Travel* Surabaya merupakan salah satu contoh instansi dakwah karena dapat menjadi perantara dimana seorang komunikator menyampaikan pesan dakwah kepada seorang komunikan dengan cara menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada para jamaah agar selalu tertanam kepada perilaku mereka sehari-hari.

Karimah *Tour and Travel* Surabaya merupakan sebuah lembaga *Travel* perjalanan ibadah haji dan umroh berdiri pada tahun 2017 yang didirikan oleh Nuril Jannah yang merupakan sosok tokoh agama di Kota Surabaya. Namun, pembimbingan yang dilakukan dalam *Travel* ini hanya berfokus kepada jamaah umroh saja, untuk jamaah haji lembaga ini tetap mengikuti peraturan dan bimbingan dari pusat pemerintahan. Pada dasarnya setiap biro perjalanan haji dan umroh pasti memiliki tujuan yang sama yakni agar para jamaah bisa melaksanakan ibadah dengan tertib dan lancar, namun perbedaan antara biro *Travel* ini dengan yang lain adalah, Karimah *Tour and Travel* Surabaya bukan hanya sekedar memberikan pelayanan jasa perjalanan, tapi juga memberikan pengajaran sekaligus menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jiwa para jamaah. Seperti memberikan sentuhan kerohanian yang diharapkan akan selalu tertanam sampai kedepannya.⁸ Seperti yang sudah tertera dalam

⁸ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh pasal 53 ayat 1 yang mengatakan bahwa kelompok bimbingan manasik ibadah haji dan umroh harus memenuhi standarisasi bimbingan dan pendampingan.⁹

Pihak *Travel* juga mengadakan kegiatan amaliyah sunnah yang biasanya dilakukan di Pondok Pesantren An Nur Surabaya yang beliau dirikan seperti istighasah bersama dan membaca maulid diba' karena harapannya meskipun selama melakukan perjalanan, tapi kegiatan amaliyah sunnah tersebut tidak terlupakan. Bukan hanya itu, banyak peneliti sebelumnya yang mengangkat *Travel* sebagai Subjek Penelitiannya namun masih berfokus membahas tentang Strategi Marketing dan Manajemen Pengelolaan dalam *Travel*. Seperti pada kajian penelitian sebelumnya, bahwa mayoritas tujuan sebuah *Travel* dalam melaksanakan pelayanan bimbingan ibadah haji dan umroh adalah bagaimana agar jamaah bisa beribadah dengan tertib dan lancar.

Alasan menjadikan Karimah *Tour and Travel* Surabaya sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut bukan hanya melakukan tugasnya sebagai biro perjalanan saja, tapi juga melaksanakan amanahnya sebagai seseorang yang memberangkatkan orang lain beribadah dengan cara benar-benar memberikan bimbingan dan pengetahuan ilmu agama yang benar dan menerapkan nilai *Ubudiyah* serta amalan sunnah sebagai kegiatan wajib

⁹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh

kepada jamaah tanpa membiarkan jamaahnya untuk berkegiatan sendiri tanpa ada pengawasan dan bimbingan selama melaksanakan ibadah Umroh.

Fakta tersebut penulis dapatkan dari hasil data riset yang di dapatkan melalui salah satu jamaah umroh *Travel* tersebut yang mengatakan sebelumnya ia pernah berangkat umroh dengan menggunakan *Travel* lain. Disana ia mendapatkan fasilitas yang mewah seperti hotel bintang 5 maupun fasilitas yang lain yang kategori *vip*. Namun ketika *breafing* awal dilaksanakan mereka hanya memberikan arahan tentang lokasi yang sunnah di kunjungi. Namun tidak di kontrol dan di agendakan setiap hari bersama *Tour Leader*. Hal ini mengakibatkan ketika kegiatan umroh sudah selesai dan sudah saatnya kembali ke Indonesia, *Tour Leader* tersebut kembali bertanya apakah sudah mengunjungi tempat yang sudah saya sampaikan kemarin? Ada sebagian jamaah yang mengatakan belum. Dari sini terlihat bahwa memang peran *Tour Leader* harusnya bukan hanya sebagai wadah pemberangkatan umroh saja tapi bertanggung jawab atas seluruh jamaah umroh yang ia bawa ke Mekkah sehingga dalam berkegiatan tidak ada *miscommunication* antar satu dengan yang lain sehingga membuat kegiatan menjadi lambat dan tidak sesuai *rondown*.¹⁰ Namun, berdasarkan latar belakang di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji, mengamati dan melakukan penelitian secara khusus tentang **“Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh”**.

¹⁰ Hasil wawancara besama Inatus Suaidah selaku jamaah Karimah *Tour and Travel* Surabaya Pada Tanggal 25 Agustus 2019.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah yang menjadi focus permasalahan yang akan dikaji di dalam penelitian ini, permasalahan tersebut adalah:

1. Bagaimana Pola Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karimah *Tour and Travel Surabaya* Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh?
2. Bagaimana bentuk nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel Surabaya* Kepada Jamaah Umroh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pola Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karimah *Tour and Travel Surabaya* Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel Surabaya* Kepada Jamaah Umroh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah keilmuan dan pengembangan pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi

dan dakwah bagi mahasiswa IAIN Jember khususnya Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui bentuk pola komunikasi sebuah *Travel* sehingga dapat menanamkan nilai keIslaman kepada para konsumennya. Serta juga, diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat atau publik.

E. Definisi Istilah

Berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian, agar tidak terjadi kesalahpahaman pada makna istilah tersebut. Adapun istilah yang peneliti gunakan, ialah:

1. Pola Komunikasi

Pola adalah bentuk atau model (sistem kerja) yang bisa dipakai untuk membuat atau untuk menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu. Sedangkan komunikasi merupakan suatu bentuk tingkah laku yang mengandung berbagai macam bahasa dan makna. Dalam proses komunikasi membutuhkan media sebagai penghubung terciptanya pesan, sehingga komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan dapat dimengerti dengan baik.¹¹

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi adalah sebuah tehnik yang digunakan seseorang dalam mentransformasikan pesan kepada

¹¹ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 9.

orang lain, salah satu tujuannya supaya gagasan lebih mudah diterima oleh komunikan. Penyampaian tentang sejumlah kegiatan religius terhadap jamaah menjadi salah satu ketertarikan peneliti dalam menganalisis Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh. Pada umumnya, lembaga biro perjalanan umroh hanya terfokus pada pemenuhan kebutuhan konsumen dalam melakukan perjalanan baik bersifat domestik ataupun wisata religi.

2. Biro Perjalanan (*Tour and Travel*)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996, dijelaskan secara khusus tentang pengertian Usaha Pariwisata yaitu Kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik pariwisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dengan bidang-bidang tersebut, yang terdiri dari Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata.¹²

Menurut Dennis L. Foster, dalam bukunya yang berjudul *First Class an Introduction to Travel& Tourism* menyatakan bahwa, Biro Perjalanan Wisata adalah sebuah perusahaan perjalanan yang menjual sebuah rancangan perjalanan dan menjual produk-produk wisata lain yang berhubungan dengan perjalanan tersebut secara langsung kepada masyarakat. Perusahaan tersebut membuat dan mendesain berbagai macam produk wisata dari berbagai jasa pariwisata yang ada, menjadi sebuah paket perjalanan wisata yang menarik untuk wisatawan. Produk wisata

¹² PP No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan.

yang terdapat dalam paket tersebut umumnya berupa jasa akomodasi dan transportasi.¹³

Terkait penelitian ini, biro perjalanan berfungsi sebagai media transportasi untuk mengantarkan para calon jamaah untuk melaksanakan ibadah umroh.

3. *Ubudiyah*

Pada dasarnya, *Ubudiyah* adalah bentuk *masdar* dari *madhi 'abada*. Sedangkan *fi'il madhi 'abada* memiliki 3 *masdar*, yaitu *'iba dhatan*, *ubuudatan*, dan *ubudiyatan*. Secara bahasa kata ibadah berasal dari bahasa arab عبادة – يعبد – عبد yang berarti do'a, mengabdikan, tunduk, atau patuh kepada Allah swt.¹⁴

Ubaidiyah dalam segi bahasa di ambil dari kata Ibadah, yaitu menunaikan perintah Allah dalam kehidupan sehari-hari dengan melaksanakan tanggung jawab sebagai hamba Allah, namun *Ubudiyah* disini tidak hanya sekedar ibadah biasa, ibadah yang memerlukan rasa penghambaan, yang diinterpretasikan sebagai hidup dalam kesadaran sebagai hamba.¹⁵

Terkait penelitian ini, Karimah *Tour and Travel* Surabaya bukan hanya melakukan perannya sebagai pemandu wisata atau penyedia layanan jasa perjalanan, tapi juga turut membimbing para Jamaah dengan mengajak kegiatan keagamaan seperti sholat berjamaah setiap hari,

¹³ I Gde Pitana, dan I Ketut Surya Diarta, *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2009), 64.

¹⁴ Hassan Saleh, (ed.), *Kajian Fiqih Nabawi dan Fiqih Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 3.

¹⁵ Ritonga Zainudin, *Fiqih Ibadah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 1997), 1.

mengajak jamaah untuk pergi ke Roudhoh setiap hari, dan mengajak jamaah umroh untuk mengkhhatamkan alqur'an bersama atau membaca maulid diba' setiap malam jum'at.

4. Jamaah Umroh

Jamaah Umroh adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Umroh sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008.¹⁶ Jamaah umroh adalah seseorang atau sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah umroh ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran, seorang *customer* yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki dan juga memenuhi rukun, syarat, wajib, sunnah dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah umroh.¹⁷

Jadi maksud dari penelitian ini yakni peneliti lebih fokus kepada para jamaah umroh sebagai Subjek Penelitiannya dan membahas tentang bagaimana pola atau model komunikasi (proses penyampaian pesan) yang di lakukan oleh pihak Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada para jamaah umroh.

Terkait tentang judul skripsi ini, peneliti ingin membahas tentang bagaimana pola atau proses komunikasi yang dilakukan oleh Karimah

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

¹⁷ Ahmad Nidjam, *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers, (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang, 2004)*, 11.

Tour and Travel Surabaya kepada jamaah umroh dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* agar menjadi perilaku yang dapat dilakukan dalam kehidupan sehari-hari.

F. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian ini, peneliti menyusun berdasarkan buku karya tulis ilmiah agar pembahasannya lebih terarah, sehingga apa yang direncanakan sesuai dengan tujuan dan hasilnya, maka sistematika pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan secara global keutuhan penelitian ini, meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan tentang penelitian terdahulu yang belum pernah diteliti ataupun dibahas oleh peneliti yang lain, sekaligus membahas kajian teori sebagai kerangka berfikir untuk menjawab skripsi yang diteliti yaitu Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan Nilai *Ubudiyah* kepada Jamaah Umroh.

BAB III : METODE PENELITIAN

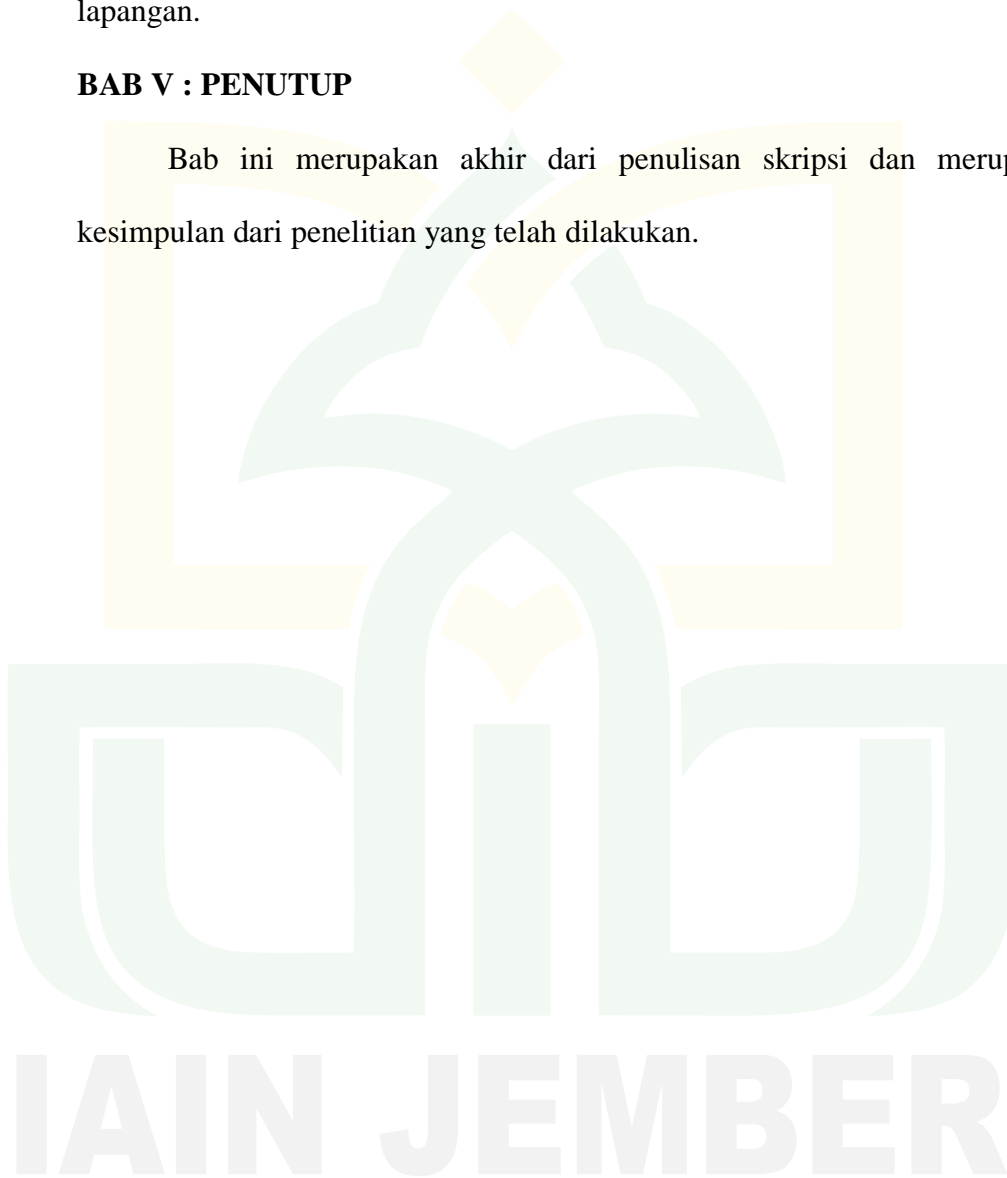
Pada bab ini, akan menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti terkait dengan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini, berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan mengenai hasil observasi selama di lapangan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari penulisan skripsi dan merupakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan Lembaga *Tour and Travel*. Namun, sejauh ini peneliti jarang menemukan hasil penelitian yang membahas tentang pola komunikasi sebuah *Travel* dalam nilai keIslaman. Atas dasar itu berikut ada beberapa literatur yang bias diajikan acuan sebagai komparasi untuk melihat perbedaan focus penelitian yang hendak diteliti, yaitu:

1. Furqon Mukminin. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*. Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah haji dan umroh di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik itu seperti apa. Maka dari itu penelitian ini menyampaikan bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Sultan Agung *Tour & Travel* Semarang dalam melayani konsumennya. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif (*field research*).

Hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, Perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan

memberikan pelayanan yang baik dan profesional agar jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji secara lancar, tertib, aman, dan nyaman. Sultan Agung *Tour and Travel* Semarang memiliki kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan dengan sejumlah pelatihan. Selain itu, untuk menanyakan keluhan kepada jamaahnya langsung dan menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait. Adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta perbaikan sarana dan prasarana yang ada di perusahaan tersebut. Dengan beberapa usaha tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional serta dapat memenuhi kepuasan para pelanggannya.

Kedua, faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, transportasi yang memadai, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah terkait menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.¹⁹

¹⁹ Furqon Mukminin. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour and Travel Semarang)*. (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2015).

2. Angraini Frista Pratiwi Hatta, 2015, *Manajemen Travel Haji dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus PT. Aliyah Perdana Wisata)*. Mahasiswa prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi Manajemen *Travel* Haji dan Umroh dalam merekrut jamaah di PT. Aliyah Perdana Wisata. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan maksud mengetahui fenomena di lapangan (*field research*).

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Proses Administrasi langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Proses yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Proses yang dilakukan jamaah haji dan umrah di PT. Aliyah Perdana Wisata adalah menyediakan paspor asli 7 bulan sebelum masa berlaku, membayar uang muka, mengisi form yang telah disediakan, foto, FC KTP, serta FC buku nikah (bagi yang sudah menikah), serta Manajemen dalam merekrut jamaah yang dilakukan PT. Aliyah Perdana Wisata meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan / pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.²⁰

²⁰ Angraini Frista Pratiwi Hatta adalah mahasiswa prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar tahun 2015 dengan skripsinya yang berjudul *Manajemen Travel Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata)*.

3. Sumaiyah, 2017. *Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman tahun 2016/2017*. Mahasiswa prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah manajemen strategi bimbingan ibadah umroh dan haji khusus, karena lembaga Safa Marwa Tour Jogja adalah lembaga yang bergerak dalam bidang biro umroh dan haji khusus. Sedangkan metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan cara mengetahui data berdasarkan fakta di lapangan (*field research*).

Adapun hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa manajemen strategi yang dilakukan bertujuan mempermudah dan membantu calon jamaah umroh dalam menjalani bimbingan ibadah umroh. Jamaah umroh yang semula kurang memahami ibadah umroh menggunakan penerapan strategi praktik langsung dan sarana proyektor yang menambah perlengkapan bimbingan ibadah umroh.²¹

Berdasarkan hasil karya tulis sebelumnya, penulis mengelompokkan spesifikasi perbedaan dan persamaan dari masing-masing kajian penelitian terdahulu, sekaligus memberikan keterangan tentang keoriginalitasan dari penelitian ini dalam tabel berikut:

²¹ Sumaiyah adalah Mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2017, dengan skripsinya yang berjudul *Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman tahun 2016/2017*.

Tabel 2.1.
Originalitas Penelitian

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN	ORISINALITAS PENELITIAN
1.	Furqon Mukminin, 2015. Manajemen pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung <i>Tour & Travel</i> Semarang). Skripsi. UIN Walisongo Semarang.	Membahas pelayanan haji dan umroh oleh Sultan Agung <i>Tour and Travel</i> . Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (<i>field reseach</i>), menggunakan tehnik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Membahas tentang upaya Sultan Agung <i>Tour and Travel</i> dalam memberikan pelayanan haji dan umroh, sedangkan peneliti terfokus pada pola komunikasi Karimah <i>Tour and Travel</i> dalam menanamkan nilai <i>Ubudiyah</i> pada jamaah.	
2.	Angraini Frista Pratiwi Hatta, 2015. Manajemen <i>Travel</i> Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata).	Membahas tentang manajemen dalam sebuah <i>Travel</i> haji dan umroh. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (<i>field reseach</i>), menggunakan tehnik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Membahas tentang bagaimana sebuah manajemen yang dilakukan oleh lembaga <i>Travel</i> dari PT. Aliyah Perdana Wisata dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa <i>Travel</i> tersebut, sedangkan peneliti terfokus pada pola komunikasi Karimah <i>Tour and Travel</i> dalam menanamkan nilai <i>Ubudiyah</i> pada jamaah.	
3	Sumaiyah, 2017. Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogjadi Kabupaten Sleman tahun 2016/2017.	Membahas tentang bagaimana upaya menyampaikan materi bimbingan ibadah umrah, serta penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan	Membahas tentang bagaimana strategi sebuah lembaga <i>Travel</i> dalam memberikan bimbingan ibadah umroh melalui praktik langsung	

		metode <i>field research</i> menggunakan tehnik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.	dan pembelajaran proyektor, sedangkan peneliti terfokus pada pola komunikasi <i>Karimah Tour and Travel</i> dalam menanamkan nilai <i>Ubudiyah</i> pada jamaah.	
4.	Siti Aisyah, 2020. Pola Komunikasi <i>Karimah Tour and Travel</i> Surabaya dalam menanamkan Nilai <i>Ubudiyah</i> kepada jamaah umroh.			Dalam penelitian ini fokus penelitian berfokus kepada bagaimana pola komunikasi <i>Karimah Tour and Travel</i> Surabaya dalam menanamkan nilai <i>ubudiyah</i> kepada jamaah umroh serta bagaimana bentuk dari nilai <i>ubudiyah</i> yang ditanamkan oleh <i>Karimah Tour and Travel</i> Surabaya kepada para jamaah umroh.

Berdasarkan penelitian diatas, maka perbedaan dari penelitian ini adalah Penelitian ini bersifat baru, karena penulis belum menemukan hasil penelitian yang secara khusus meneliti tentang Pola Komunikasi *Karimah Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada Jamaah umroh beserta hambatan dari pola komunikasi tersebut.

B. Kajian Teori

Kajian teori dalam penelitian ini digunakan untuk menjadi perangkat teori untuk bisa mengidentifikasi siapa saja yang terlibat dalam proses komunikasi yang terjadi para Karimah *Tour and Travel* Surabaya. Dalam hal ini, peneliti membaginya menjadi dua hal, yaitu membahas tentang Pola Komunikasi dan Nilai *Ubudiyah*.

1. Pola Komunikasi

a. Pengertian Pola Komunikasi

Sebelum membahas pola komunikasi, maka harus mengetahui terlebih dahulu makna pola terlebih dahulu. Pola dalam kamus bahasa Indonesia berarti sebuah tata cara atau sistem kerja. Pola turut diartikan seperangkat peraturan yang digunakan untuk membuat suatu bagian yang dapat menghasilkan konsep secara jelas.²²

Sedangkan komunikasi adalah sebuah proses penyampaian informasi antara komunikator pada komunikator melalui seperangkat media.²³ Istilah komunikasi berasal dari kata *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang lain. Komunikasi juga berasal dari kata *Communico* yang artinya membagi.²⁴ Sedangkan pengertian komunikasi menurut Toda (1967) yang kemudian dikutip oleh Alo Liliweri, bahwa komunikasi adalah

²² Abdillah, *Memahami Komunikasi antar Manusia* (Surabaya: Usaha Nasional, 1984).

²³ Dani Vardiansyah, *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Cet 2* (Jakarta: PT Indeks, 2008), 25.

²⁴ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 20.

transmisi informasi.²⁵ Maka, disimpulkan oleh peneliti bahwa pengertian komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain baik secara langsung (verbal) ataupun secara tidak langsung (non verbal).

Jadi, pola komunikasi merupakan suatu gambaran sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara suatu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.²⁶ Maka dari itu, menurut peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa Pola komunikasi ialah suatu sistem penyampaian pesan melalui lambang tertentu yang mengandung arti, serta sistem penciptaan makna untuk mengubah tingkah laku individu yang lain. Penggunaan pola komunikasi mempengaruhi efektifitas proses komunikasi.

Komunikasi merupakan hal yang amat penting dalam perilaku organisasi. Sayangnya, komunikasi yang amat penting ini jarang dapat dimengerti secara jelas sehingga menimbulkan beberapa hambatan. Komunikasi tidak hanya proses penyampaian informasi yang simbol-simbolnya dapat dilihat, didengar dan dimengerti, tetapi proses penyampaian informasi secara keseluruhan termasuk di dalamnya perasaan dan sikap dari orang yang menyampaikan tersebut. Pada umumnya, seseorang hanya menangkap informasinya saja, dan dilupakan bagaimana perasaan dan sikap dari orang yang mempunyai

²⁵ Liliwari, *Komunikasi Antarpribadi...* 5.

²⁶ *Ibid.*, 74.

informasi tersebut.²⁷ Itulah sebabnya banyak sekali terjadi hambatan-hambatan yang dijumpai dalam praktek komunikasi. Informasi adalah berasal dari proses pemikiran seseorang, dan di dalam berpikir orang akan melibatkan cita rasanya. Sebuah kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antar manusia

(*human communication*) memberikan definisi:

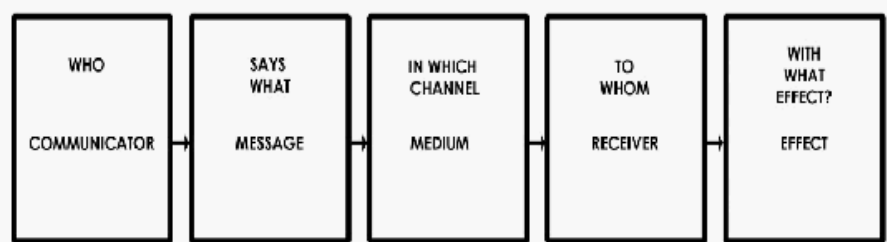
Komunikasi adalah suatu transaksi yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungan dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi : (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain : serta (4) berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.²⁸

Dengan merujuk apa yang dijelaskan di atas, maka model komunikasi yang tepat untuk digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian dalam skripsi adalah Model Komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell. Harold Lasswell, seorang ahli ilmu politik dari *Yale University*. Dia menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi yaitu, Siapa (*Who*), Apa yang Dikatakan (*Say What*), Melalui Saluran Mana (*In Which Channel*), Untuk Siapa (*For Whom*), dan dengan Efek Apa (*With What Effect*).

²⁷ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. FISIPOL Universitas Gadjah Mada, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 140

²⁸ Hafied Cangara, *Pengantar* 19-20.

Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell²⁹



Bila dilihat lebih lanjut maksud dari model Lasswell ini akan kelihatan bahwa yang dimaksud dengan pertanyaan *who* tersebut adalah menunjuk kepada siapa yakni orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi. Yang memulai komunikasi ini dapat berupa seseorang atau sekelompok orang seperti organisasi suatu persatuan.

Pertanyaan kedua dari model Lasswell adalah *Says What* atau apa yang dikatakan, pertanyaan ini berhubungan dengan isi komunikasi atau pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut.

Pertanyaan ketiga adalah *To Whom*, pertanyaan ini maksudnya menanyakan siapa yang menjadi *audience* atau penerima dari proses komunikasi.

Pertanyaan keempat adalah *In Which Channel* atau melalui media apa, yang dimaksudkan dengan media adalah alat komunikasi seperti berbicara, gerakan badan, sentuhan, kontakmata, radio, televisi, surat, buku, gambar, dan lain-lain.

²⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 6.

Pertanyaan terakhir dari model Lasswell ini adalah *With What Effect* atau apa efek dari komunikasi tersebut. Pertanyaan mengenai efek komunikasi ini dapat menanyakan dua hal yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang dilakukan seseorang sebagai hasil dari komunikasi.³⁰

Proses komunikasi dimulai dari pikiran orang yang akan menyampaikan pesan atau informasi. Apa yang dipikirkan itu kemudian dilambangkan (simbol), baik berupa ucapan ataupun isyarat gambar.³¹ Proses selanjutnya dengan melalui transmisi berupa media dan perantara atau *channel* misalnya telepon, surat, secara lisan, dan lain-lain, maka pesan yang disampaikan tiba pada si penerima. Dalam diri penerima, pertama-tama ia menerima pesan, kemudian mencoba menafsirkan pesan (*decode*) dan akhirnya memahami isi pesan. Jawaban atau reaksi dari penerima pesan kepada pengirim pesan merupakan umpan balik (*feed back*). Apabila terjadi perubahan dari diri penerima pesan, berarti komunikasi itu berhasil.³²

Sedangkan menurut Joseph Devito dalam buku milik Hafied Cangara bahwa unsur-unsur yang ada dalam proses komunikasi terdiri atas SCMR, yaitu *Source* (Sumber atau pengirim), *Message* (Pesan atau informasi), *Channel* (Saluran atau media), dan *Receiver* (Penerima). Disamping itu terdapat tiga unsur lain yaitu *feedback*

³⁰ Arni, *Komunikasi...* 5-7

³¹ A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi Edisi Revisi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000), 92.

³² Widjaja, *Ilmu Komunikasi*93

(Umpan Balik), Efek, dan Lingkungan. Berikut ini dijelaskan unsur-unsur tersebut:³³

1) Sumber

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat dan pengirim informasi. Komunikator bisa terdiri dari satu orang atau kelompok misalnya surat kabar, radio, televisi, dan sebagainya.

2) Pesan

Pesan yang dimaksud adalah informasi yang diberikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan dapat disampaikan secara lisan atau langsung, tatap muka, dan dapat pula menggunakan media atau saluran. Bentuk pesan dapat bersifat informatif, *persuasive*, dan *koersif*.

Pesan yang disampaikan harus tepat dan mengena sasaran, memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Pesan harus direncanakan dengan baik (disiapkan) serta sesuai dengan kebutuhan
- b) Pesan itu menggunakan Bahasa yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak
- c) Pesan itu harus menarik minat dan kebutuhan pribadi penerima serta menimbulkan kepuasan.

³³ Cangara, *Pengantar Ilmu...*27-29.

3) Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah alat serta sarana yang memudahkan penyampaian pesan (media yang digunakan). Terdapat beberapa pendapat mengenai media. Ada yang menilai bahwa terdapat macam-macam media, misalnya dalam komunikasi antar pribadi bahwa panca indra merupakan media dalam berkomunikasi. Serta dalam komunikasi massa media yang digunakan bisa berupa surat kabar atau sosial media yang lain dimana semua orang bisa melihat dan membacanya yakni bersifat terbuka.

4) Komunikan

Komunikan (*receiver*) adalah penerima pesan. Komunikan bisa terdiri satu orang atau lebih bisa dalam bentuk kelompok. Dalam proses komunikasi adanya komunikan adalah akibat karena adanya sumber. Komunikan adalah elemen penting dalam komunikasi karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Apabila pesan tidak diterima oleh penerima, maka akan menimbulkan masalah dalam komunikasi tersebut.

5) Hasil

Hasil antar-*effect* adalah hasil akhir dari suatu komunikasi yakni sikap dan tingkah laku orang sesuai atau tidak dengan yang kitainginkan. Jika sikap dan tingkah laku orang lain itu sesuai, maka berarti komunikasi itu berhasil.

Hasil ini sesungguhnya dapat dilihat dari *personel opinion* (pendapat pribadi), *public opinion* (pendapat umum), dan *majority opinion* (pendapat bagi anter besar dari masyarakat). Selanjutnya dalam proses komunikasi terdapat pula unsur umpan balik (*feed back*). Seorang komunikator yang menyampaikan pesan kepada komunikan, pada pelaksanaannya ia juga merupakan komunikan. Ketika komunikan tadi memberikan tanggapan kepadanya, tanggapan ini biasanya disebut umpan balik (*feed back*). Umpan balik memiliki peranan yang sangat penting sebab dapat memperlihatkan apakah kegiatan komunikator baik atau buruk (kurang). Hasil yang bersifat positif, yakni menyenangkan komunikator dan yang bersifat negatif yang kurang menyenangkan komunikator. Jadi efek atau pengaruh merupakan perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Dalam hal ini juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Dan setiap unsur tersebut akan saling bergantung satu sama lain dan memiliki peranan penting dalam membangun proses komunikasi.

b. Pembagian Pola Komunikasi

Menurut Devito macam-macam pola komunikasi adalah sebagai berikut:³⁴

³⁴ Devito, *The Interpersonal...* 30.

1) Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka (*face to face*), yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal dan nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi adalah komunikasi diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, sepasang kekasih, guru dan murid, dan lain sebagainya. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi antarpribadi tidak hanya berupa pesan verbal atau kata-kata, melainkan juga pesan-pesan nonverbal. Seperti dalam bentuk sentuhan, pandangan mata, mimik wajah atau intonasi dalam penyampaian kata-kata. Dengan begitu pesan yang disampaikan menjadi lebih utuh.³⁵

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang yang berlangsung secara tatap muka dan yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal.³⁶

Dalam komunikasi, khususnya komunikasi antarpribadi memerlukan teori sebagai hakikat kita dalam berkomunikasi agar terjadi berlangsungnya komunikasi yang tertata dengan benar. Dan teori yang digunakan berdasarkan pola komunikasi yang dilakukan

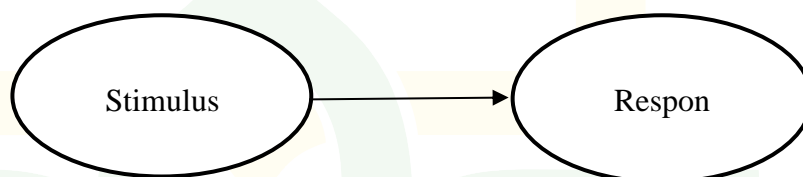
³⁵ Joseph Devito, *Komunikasi Antar Manusia* (Jakarta: Karisma Publishing Group, 2011), 252-253.

³⁶ Alo, *Komunikasi Antarpribadi...* 28.

oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh adalah *Teori Stimulus Respon*.

Stimulus respon (S – R) adalah model komunikasi paling dasar. Model ini dipengaruhi oleh disiplin psikologi, khususnya yang beraliran behavioristic. Teori stimulus respon merupakan suatu prinsip belajar yang sederhana, dimana efek merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu. Dengan demikian dapat dipahami bahwa antara kaitan pesan pada media dan reaksi audien. Elemen utama dari stimulus respon antara lain.³⁷

Gambar 2.2 Model Komunikasi S-R



Model tersebut menggambarkan hubungan stimulus – respon. Model ini menunjukkan komunikasi sebagai proses aksi reaksi yang sangat sederhana.

Teori ini mendasarkan asumsi bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku dan persepsi tergantung kepada kualitas rangsangan (stimulus) yang berkomunikasi dengan organisme. Artinya kualitas dari sumber komunikasi (*source*) misalnya kredibilitas akan berpengaruh pada perubahan perilaku seseorang atau sekelompok orang. Menurut Hosland, dkk (1953) mengatakan

³⁷ Hidjanto, Djamal, Andi fachrudin, *Dasar-Dasar Penyiaran: Sejarah Organisasi, Operasional dan Regulasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), 69.

bahwa perubahan perilaku pada hakikatnya adalah sama dengan proses belajar. Perubahan perilaku tersebut menggambarkan proses belajar yang terdiri dari:³⁸

- a) Stimulus yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak. Jika stimulus ditolak maka stimulus tersebut tidak efektif. Tetapi bila stimulus diterima maka ada perhatian dan stimulus efektif.
- b) Apabila stimulus mendapat perhatian maka stimulus akan dilanjutkan pada proses selanjutnya.
- c) Adanya dukungan fasilitas serta dorongan dari lingkungan adanya efek Tindakan (perubahan persepsi dan perilaku).

Devito mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif dengan orang lain.³⁹ Sedangkan menurut Effendy yang dikutip oleh Alo Liliweri bahwa komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan. Jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia secara dialogis.⁴⁰ Komunikasi antarpribadi yang terus berkesinambungan dapat membentuk sebuah pola yang menjadi proses dalam berkomunikasi beserta komponen lainnya. Komunikasi

³⁸ Soekidjo Notoadmojo, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 56

³⁹ Suzy Azeharie dan Nurul Khotimah, *Pola Komunikasi Antarpribadi antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman Penitipan Anak "Melati" Bengkulu*, *Jurnal Pekommas*, Vol. 18 No. 3, (Desember 2015), 11 juli 2020, 213.

⁴⁰ Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*...12.

antarpribadi pada hakekatnya mempunyai pola yang menghubungkan antara komunikator dengan komunikan.

Efektifitas (keistimewaan) dari komunikasi antarpribadi menurut Alo Liliweri adalah *feedback* yang bersifat segera dan dapat diketahui secara langsung reaksi yang disampaikan oleh komunikan apakah pesan kita diterima atau tidak. Sementara itu agar komunikasi antarpribadi dapat berjalan efektif maka harus memiliki lima aspek efektifitas komunikasi seperti yang dikemukakan oleh Joseph Devito yakni: Keterbukaan (*Openness*), Empati (*Emphaty*), Sikap Mendukung (*Supportiveness*), Sikap Positif (*Positiveness*), Kesetaraan (*Equality*).⁴¹

a) Keterbukaan (*Openness*)

Kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Aspek kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggung jawab atasnya.

⁴¹ Azeharie, Desember 2015, *Pola Komunikasi...* 18.

b) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka untuk masa mendatang sehingga dapat mengkomunikasikan empati, baik secara verbal maupun non-verbal.

c) Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap saling mendukung. Seperti apa yang dikatakan Sugiyono dalam komunikasi antarpribadi perlu adanya suasana yang mendukung atau memotivasi, terutama dari komunikator.⁴²

d) Sikap Positif (*Positiveness*)

Seseorang yang memiliki sikap positif, maka akan mengkomunikasikan hal yang positif. Sikap positif juga dapat dipicu oleh dorongan (*stroking*) yaitu perilaku mendorong untuk menghargai keberadaan orang lain. Sikap positif merupakan kecenderungan seseorang untuk mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah yang

⁴² Sugiyono, *Komunikasi Antarpribadi* (Semarang: UNNES Press, 2005), 5.

berlebihan, memiliki keyakinan atas kemampuannya untuk mengatasi persoalan, peka terhadap kebutuhan orang lain, pada kebiasaan sosial yang telah diterima.

e) Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan merupakan pengakuan bahwa masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan juga bermakna sama, sejajar dalam tingkat, kedudukan dan sebagainya yang membuat alur komunikasi interpersonal dapat diterima oleh komunikator dan komunikan.

2) Komunikasi Kelompok

Komunikasi Kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Sekelompok orang yang menjadi komunikan itu bisa sedikit bisa banyak. Apabila jumlah orang dalam kelompok itu sedikit, maka disebut kelompok kecil dan menggunakan komunikasi kelompok kecil. Jika jumlahnya banyak berarti kelompok besar dan dinamakan komunikasi kelompok besar.⁴³

Komunikasi kelompok kecil terjadi ketika tiga orang atau lebih bertatap muka, biasanya di bawah pengarahan seorang pemimpin untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran bersama dan mempengaruhi satu sama lain. Prosesnya berlangsung secara

⁴³ Silfia Hanani, *Komunikasi Antarpribadi; Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Ar-Ruuz Media, 2007), 203.

dialogis dan komunikatif bisa menanggapi pesan yang disampaikan komunikator, bisa bertanya jika tidak mengerti dan menyanggah jika tidak setuju. Contoh dari komunikasi kelompok kecil misalnya rapat, kuliah, seminar dan lain sebagainya.⁴⁴

Komunikasi kelompok besar kebalikan dari kelompok kecil, yakni proses berlangsungnya komunikasi secara linear (satu arah dari satu titik ke titik yang lain, dari komunikator ke komunikan). Jika komunikasi pada komunikasi kelompok kecil umumnya bersifat homogen (yakni sekelompok orang yang sama jenis kelaminnya, sama pendidikannya, sama status sosialnya), maka komunikasi dalam komunikasi kelompok besar bersifat heterogen, mereka terdiri dari individu-individu yang beragam dari jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan agama dan lain-lain. Keberhasilan komunikasi kelompok disebabkan oleh keterbukaan anggota dalam menanggapi, situasi kelompok yang mendukung komunikasi berlangsung efektif, dan adanya sikap aktif saling mendukung satu sama lain.

3) Komunikasi Publik

Komunikasi Publik merupakan penyampaian pesan (*message*), berupa ide atau gagasan, informasi, ajakan, dan sebagainya kepada orang banyak. Sarananya bisa media massa, bisa pula melalui orasi pada rapat umum atau aksi demonstrasi, blog,

⁴⁴ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), 76.

situs jejaring sosial, kolom komentar di website / blog, e-mail, milis, SMS, surat, surat pembaca, reklame, spanduk, atau apapun yang bias menjangkau publik. Yang pasti, komunikasi publik memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien.⁴⁵

Tujuan umum dari komunikasi publik terutama sekali adalah untuk memberi informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain itu komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi. Komunikasi publik juga dapat digunakan untuk memberi hran.

4) Komunikasi Massa

Sedangkan yang dimaksud dengan komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa modern, yang meliputi surat kabar yang mempunyai sirkulasi yang luas, siaran radio dan televisi yang ditujukan kepada umum, dan film yang dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop. Dalam melakukan Komunikasi massa lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi. Seorang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan yang berjumlah banyak hingga ran pribadi yang berbeda pada saat

⁴⁵ Riyono Pratikno, *Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya 1987), 28.

yang sama, tidak akan bisa menyesuaikan harapannya untuk memperoleh tanggapan mereka secara pribadi.⁴⁶

c. Problematika Berkomunikasi

1) Hambatan Komunikasi

Untuk melakukan komunikasi yang efektif bukanlah suatu hal yang mudah. Suatu komunikasi dikatakan efektif apabila memiliki kriteria berikut ini:

- a) Pesannya jelas. Maksudnya komunikan memahami apa yang disampaikan oleh komunikator tanpa harus menebak makna yang dimaksud komunikator.
- b) Pesan yang disampaikan lengkap. Komunikator mendapat informasi yang cukup untuk mengevaluasi suatu pesan.
- c) Pesan yang disampaikan benar. Semua informasi dalam pesan tersebut akurat. Pesan bebas dari kesalahan ejaan, tata bahasa, urutan kata, dan struktur kalimat.
- d) Menghemat waktu penerima. Gaya, organisasi, dan dampak visual atau aural pesan membantu penerima membaca, memahami, dan bertindak berdasarkan informasi secepat mungkin.
- e) Membangun niat baik. Pesan yang disampaikan menyajikan citra positif dari komunikator. Memperlakukan komunikan

⁴⁶ Riyono, *Berbagai Aspek...*, 79-80.

sebagai orang bukan langka. Sehingga mengukuhkan hubungan yang baik antara komunikator dan komunikan.

Dalam komunikasi banyak berbagai hambatan-hambatan yang dapat merusak komunikasi. Effendy menyebutkan ada beberapa hal yang dalam hal ini merupakan hambatan komunikasi yang harus dijadikan perhatian penting bagi komunikator jika ingin komunikasinya sukses yaitu:⁴⁷

a) Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik.

(1) Gangguan mekanik (*mechanical, channel noise*)

Yang dimaksud dengan hambatan mekanik ialah hambatan yang disebabkan salah satu alat dalam saluran komunikasi mengalami gangguan sehingga tidak bekerja dengan baik. Dalam hal ini dapat kita contohkan suara ganda (*interferensi*) pada pesawat radio disebabkan dua pemancar yang berdempetan gelombangnya; atau gambar yang tidak terang pada televisi, atau dapat pula kita contohkan pada surat kabar yang tulisannya kabur. Dapat pula dicontohkan pada *loudspeaker* yang berdegung ketika digunakan.

⁴⁷ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi Cet. III* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), 45-50.

(2) Gangguan Semantik (*semantic noise*)⁴⁸

Hambatan semantic merupakan hambatan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Cangara menyebutkan gangguan semantic sering terjadi karena beberapa faktor:⁴⁹

- a) Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
- b) Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima.
- c) Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya sehingga membingungkan penerima.
- d) Latar belakang budaya yang menyebabkan salah persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.

Gangguan semantic ini berakibat fatal jika terjadi, karenanya sebisa mungkin dihindari, pada hakikatnya orang yang berkomunikasi memahami suatu Bahasa dengan berbagai cara. Sehingga mereka memiliki pengertian yang berbeda dengan pengertian yang dimiliki oleh komunikator.

Karena gangguan ini komunikasi dapat gagal total.

⁴⁸ Deddy Mulyana, *Komunikasi Humoris, Cet. I*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2008)

⁴⁹ Cangara, *Pengantar Ilmu*, 156.

b) Kepentingan

Interest atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Apabila kita tersesat dalam hutan dan beberapa hari tak menemui makanan sedikitpun, maka kita akan memperhatikan perangsang-perangsang yang mungkin dapat dimakan daripada lain-lainnya.

Kepentingan bukan hanya mempengaruhi tetapi juga menentukan daya tanggap perasaan, pikiran dan tingkah laku kita. Hal tersebut merupakan sifat reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

c) Motivasi Terpendam

Motivation atau motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lain dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karenanya motivasi itu berbeda intensitasnya. Demikian pula intensitas tanggapan seseorang terhadap suatu komunikasi.

Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima

dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan komunikasi yang tak sesuai dengan motivasinya.

d) Prasangka

Predice atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kegiatan komunikasi, oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah curiga dan menjerka. Emosi seringkali membutakan pikiran dan pandangan kita terhadap fakta yang nyata. Bagaimanapun oleh karena sekali prasangka itu sudah mencekam, maka seseorang tak akan dapat berpikir secara objektif dan segala apa yang dilihatnya selalu akan dinilai secara negatif. Sesuatu yang objektif pun akan dinilai negatif. Prasangka bukan saja dapat terjadi terhadap suatu ras, seperti sering kita dengar, melainkan juga terhadap agama, pendidikan, politik dan kelompok. Pendek kata, suatu perangsang yang dalam pengalaman pernah memberi kesan yang tidak enak.

e) Hambatan Ekologis

Hambatan ekologis terjadi disebabkan oleh gangguan lingkungan terhadap proses berlangsungnya komunikasi, sehingga hambatan ini datangnya dari lingkungan. Contoh dalam hambatan ini adalah suara petir, suara kendaraan

bermotor pada saat seorang komunikator menyampaikan pesannya kepada komunikan dan lain sebagainya.⁵⁰

2) Pemecahan dan Penanggulangan

Untuk mengatasi hambatan tersebut dapat ditanggulangi dengan jalan, antara lain:⁵¹

- a) Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti ketika menyampaikan pesan kepada komunikan sehingga pesan lebih mudah diterima dan dipahami.
- b) Menyiapkan pesan yang akan disampaikan dan menyampaikan kembali pesan tersebut kepada komunikan disertai menanyakan *feed back*.

2. Nilai *Ubudiyah* Sebagai Tuntunan Beribadah

Nilai secara etimologi dalam bahasa Inggris yaitu *Value*. Dalam kehidupan sehari-hari, nilai merupakan sesuatu yang berharga, bermutu, menunjukkan kualitas, dan berguna bagi manusia. Sedangkan secara terminologi nilai merupakan segala hal yang berkaitan dengan sejumlah bentuk tingkah laku baik atau buruk dengan tolok ukur agama, tradisi, etika, moral, serta kebudayaan yang berlaku di masyarakat.⁵²

Ubudiyah dan 'ibadah secara bahasa berasal dari kerangka satu kata yang sama yaitu **عبد** – **يعبد** – **عبادة** – **وعبودية** secara bahasa artinya melayani –

⁵⁰ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi, Cet. V*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 16.

⁵¹ Widjaja, *Ilmu Komunikasi....* 100-101

⁵² Qiqi Yulianti Zakiyah & H.A. Ruana, *Pendidikan Nilai*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 14

patuh, tunduk.⁵³ Sedangkan dalam istilah tasawuf terdapat perbedaan antara ibadah dengan *Ubudiyah*, di mana terdapat sejumlah pendapat dari para ulama'. Al Qushairi menjelaskan bahwa *Ubudiyah* lebih tinggi kedudukannya dibanding ibadah. Tingkat mujahadah seorang hamba diawali dengan ibadah, kemudian *Ubudiyah* lalu naik pada tingkatan ubudah.⁵⁴

Dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai *Ubudiyah* merupakan seperangkat nilai yang disepakati oleh masyarakat guna meningkatkan tingkat ketaqwaan kepada Allah SWT. Melaksanakan perintah Allah adalah salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan seorang hamba terhadap penciptanya. Sementara, memupuk nilai religius adalah salah satu wujud kecintaan hamba terhadap penciptanya yang diekspresikan dalam kegiatan ibadah. Penanaman nilai keIslaman tersebut senantiasa diimplementasikan di tengah masyarakat, supaya dapat memperoleh ketenangan baik di dunia ataupun akhirat.

Ubudiyah atau Ibadah juga merupakan kewajiban agama Islam yang tidak bisa dipisahkan dari aspek keimanan. Keimanan merupakan pondamen, sedangkan ibadah merupakan manifestasi dari keimanan tersebut.⁵⁵ Jika ditinjau lebih lanjut ibadah pada dasarnya terdiri dari dua macam yaitu: Pertama; Ibadah 'Am yaitu seluruh perbuatan yang dilakukan oleh setiap muslim dilandasi dengan niat karena Allah Swt.

⁵³ Ibrahim Mustafa, *al Mu'jam al-Wasit* (Al-Qahirah: Maktabah Al Shuruq, 2004), 579.

⁵⁴ Al Qusyairi, *al Risalah al Qushairiyah*, (Beirut: Dar al-Kutub Al-'Ilmiyyah, 2013), 232.

⁵⁵ Aswil Rony, dkk. *Alat Ibadah Muslim Koleksi Museum Adhityawarman*, (Padang: Bagian Proyek Pembinaan Permuseuman Sumatera Barat, 1999), 60.

Kedua; Ibadah Khas yaitu suatu perbuatan yang dilakukan berdasarkan perintah dari Allah Swt dan Rasul-Nya.⁵⁶ Contoh dari ibadah 'Am adalah segala ibadah (selain ibadah Khas) atau ibadah wajib, bias jadi ibadah atau amaliyah sunnah seperti bersholawat kepada Nabi Muhammad Saw, Membaca Istighfar dan Dzikir, melakukan ibadah sholat dan puasa sunnah, membaca maulid diba', atau apapun yang didasari karena Allah Swt.

Sedangkan contoh dari Ibadah Khas adalah:

- a. Mengucap dua kalimat syahadat
- b. Mendirikan Shalat
- c. Puasa Ramadhan Puasa
- d. Membayar Zakat Zakat
- e. Naik Haji ke Baitullah bagi yang mampu.

Dalam fokus ini, nilai *Ubudiyah* sendiri dikatakan sebagai salah satu tujuan dari komunikasi karena secara khusus kegiatan *Ubudiyah* itu bertujuan untuk memperdalam pengetahuan jamaah umroh serta menanamkan rasa ketaqwaan seseorang kepada Allah Swt.

Dalam peran ini, seorang *Tour Leader* (pemimpin) merupakan faktor utama dalam berhasilnya suatu proses komunikasi yang dimaksud. Seperti yang disampaikan oleh Stephen P. Robbins yang mengemukakan *leadership as the ability to influence a group toward the achievement of goals* bahwa kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk memengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya

⁵⁶ Aswil, dkk. *Alat Ibadah...*, 26-31

tujuan.⁵⁷ Inti dari kegiatan ibadah umroh sendiri adalah beribadah. Maka bagaimana seorang *Tour Leader* membawa jamaahnya dan membimbing jamaahnya agar senantiasa menggunakan nilai-nilai *Ubudiyah* agar bisa diterapkan di kehidupan sehari-hari baik sebelum dan setelah umroh berlangsung akan menentukan apakah pesan yang disampaikan bisa diterima dengan baik atau tidak oleh komunikan. Adapun bentuk dari nilai-nilai yang ditanamkan kepada para jamaah umroh adalah:

- a. Sifat tawaddu' kepada Allah Swt
- b. Senantiasa bertawakkal kepada Allah Swt
- c. Patuh dan taat dalam beribadah
- d. Senantiasa mengamalkan amalan-amalan dalam ibadah, baik yang bersifat wajib maupun sunnah

Tour Leader merupakan faktor penentu dalam meraih sukses bagi sebuah organisasi. Sebab *Tour Leader* yang sukses akan mampu mengelola organisasi, dapat memengaruhi orang lain secara konstruktif dan mampu menunjukkan jalan serta tindakan benar yang harus dilakukan secara bersama-sama.⁵⁸

⁵⁷ Bahar Agus dan Abd. Muhith, *Transformational Leadership: Ilustrasi di Bidang Organisasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persasa, 2013), 13.

⁵⁸ Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 211-212.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor serta hubungan fenomena yang diteliti.⁵⁹ Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Imam Gunawan menyatakan bahwa metode pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).⁶⁰

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan kondisi dan fenomenadengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampel bahkan populasi atau sampel sangat terbatas. Jika data sudah terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan kondisi dan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya karena yang ditekankan adalah kualitas data.⁶¹

Dengan memilih metode penelitian ini, penulis berusaha untuk menggambarkan secara jelas dari hasil pengumpulan dara melalui wawancara *Tour Leader* dan jamaah dari *Karimah Tour and Travel* Surabata untuk

⁵⁹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 121.

⁶⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: BumiAksara, 2013), 82.

⁶¹ Rachmat Kriantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2009), 56-57.

mendapatkan hasil berdasarkan tujuan penelitian. Pendekatan kualitatif ini menitik beratkan pada data-data penelitian yang dihasilkan berupa kata-kata melalui wawancara dan pengamatan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya, sasarannya yaitu *Tour Leader* sekaligus pemilik lembaga serta Jamaah Umroh yang ada di Karimah *Tour and Travel* yang beralamatkan di Jl. Gununganyar Tambak I/65, Gg. Melati, Gununganyar, Surabaya.

C. Subyek Penelitian

Subjek yang dipilih dalam penelitian ini adalah

1. *Tour Leader* Karimah *Tour and Travel* Surabaya : Nuril Jannah
2. *CEO* Karimah *Tour and Travel* Surabaya : Ulin Nuha Karimah
3. Jamaah Karimah *Tour and Travel* Surabaya : Inatus Suaidah, Sumarlik dan Nur Holifah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Dalam mencari kebenaran, maka pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara *Observasi, Dokumentasi, dan Wawancara*.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap fenomena di lapangan dengan kelima panca indra peneliti, sering kali juga ditambah

dengan suatu instrument atau alat, dan merekamnya untuk tujuan ilmiah.⁶²

Adapun data yang ingin diperoleh dari metode observasi ini adalah:

- a. Kondisi tempat dan letak geografis tempat penelitian Karimah *Tour and Travel* Surabaya
- b. Mengetahui bagaimana pola komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya yang dilakukan kepada jamaah umroh dalam menanamkan nilai *Ubudiyah*.
- c. Jenis kegiatan yang dilakukan yang mana kegiatan tersebut menjadi pedoman mereka untuk menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada para jamaah
- d. Serta adakah hambatan yang di alami selama di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu melalui wawancara tersebut yang ditunjukkan kepada subjek penelitian.⁶³ Wawancara biasanya terdiri dari langkah mengajukan pertanyaan-pertanyaan berakhir-terbuka kepada para partisipan. Wawancara bisa berupa wawancara empat-mata atau satu lawan satu, di mana partisipan merasa bebas membagi perspektif-perspektif personal yang mendalam.⁶⁴

⁶² John W. Creswell, *30 Keterampilan Esensial untuk Peneliti Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 239.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian*,...hal. 231

⁶⁴ John, *30 Keterampilan*... hal. 258

Dalam melakukan wawancara, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan berhadapan. Adapun narasumbernya adalah *Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya, CEO* dan beberapa jamaah Umroh *Karimah Tour and Travel Surabaya*. Dengan teknik wawancara, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber informasi guna mendapatkan informasi mengenai pola komunikasi yang digunakan oleh *Karimah Tour and Travel Surabaya* dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh menggunakan bahasa daerah setempat (bahasa Jawa halus) agar lebih memudahkan peneliti untuk mencairkan suasana sehingga subjek dan informan tidak canggung dan leluasa menjawab pertanyaan. Wawancara ini dilakukan ketika apabila narasumber memiliki waktu luang yaitu ketika selesai sholat atau waktu setelah istirahat. Hal ini dilakukan agar subjek merasa tidak terganggu. Tujuan diadakannya wawancara ini untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi *Karimah Tour and Travel Surabaya* dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar dan lainlain yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya

monumental dari seseorang.⁶⁵ Adapun data yang telah diperoleh dari teknik ini adalah:

- a. Profil lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya
- b. Struktur Organisasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya
- c. Data jamaah umroh Karimah *Tour and Travel* Surabaya
- d. Foto-foto kegiatan manasik umroh baik berupa penyampaian materi maupun praktik
- e. Wawancara bersama beberapa narasumber.

E. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dimana setelah data penulis peroleh dan terkumpul melalui observasi, wawancara serta dokumentasi, maka langkah selanjutnya yakni menganalisis data. Data yang akan disajikan dalam bentuk narasi kualitatif yang dinyatakan dalam bentuk verbal yang diolah menjadi jelas akurat dan sistematis.⁶⁶

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Metode yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian.

Jenis penelitian ini ialah analisis deskriptif yaitu suatu teknik analisis data dimana penulis memaparkan semua data yang diperoleh dari hasil temuan secara sistematis, lalu mengklasifikasikan untuk kemudian

⁶⁵ Sugiyono, *Komunikasi...* 240

⁶⁶ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif Cet. I*, (Yogyakarta: PT Lkis Yogyakarta, 2008), 89.

menganalisis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan ilmiah.⁶⁷

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti Menurut Miles dan Huberman:⁶⁸

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi mengenai pola komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai ubudiyah kepada jamaah umroh yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverivikasi. Reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyeleksi data mentah tentang pola komunikasi dan hambatannya dari lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh.

⁶⁷Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), 107.

⁶⁸Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Social*, (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2009), 339.

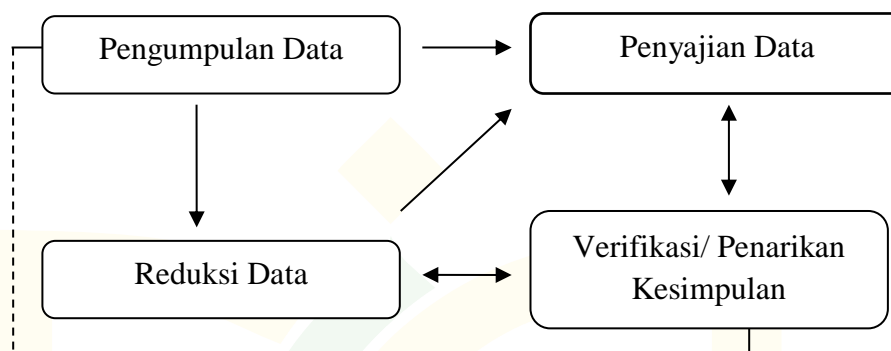
3. Penyajian Data

Penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Miles dan Huberman mengatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dalam penelitian ini, data tentang pola komunikasi yang digunakan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh yang telah melalui tahap reduksi tersebut nantinya oleh peneliti akan paparkan dan kategorikan berdasarkan kategori yang telah ada baik berupa uraian deskripsi atau tabel sehingga nantinya bisa memudahkan peneliti dalam memahami dan menarik kesimpulan serta pengambilan tindakan.

4. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan verifikasi adalah suatu kegiatan konfigurasi dan tinjauan ulang terhadap temuan di lapangan. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan dalam penelitian ini diuraikan secara naratif deskriptif (penjabaran secara berurut). Kesimpulan dalam penelitian ini diharapkan merupakan suatu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, yang menggambarkan tentang pola komunikasi serta hambatan yang dialami oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh. Secara sistematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:

Tabel 3.1.
Model analisis data interaktif Miles dan Huberman



F. Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan konsep penting yang menunjukkan kevalidan data dalam suatu penelitian, sehingga data yang ditulis oleh peneliti dapat dipercaya kebenarannya. Untuk menguji keabsahan data dari hasil penelitian, dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan triangulasi, yakni dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.⁶⁹

Teknis triangulasi lebih mengutamakan efektivitas proses dan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, triangulasi dapat dilakukan dengan menguji apakah proses dan hasil metode yang digunakan sudah berjalan dengan baik. Proses triangulasi dilakukan secara terus menerus sepanjang proses mengumpulkan data dan analisis data, sampai suatu peneliti yakin bahwa sudah tidak ada lagi perbedaan-perbedaan dan tidak ada lagi yang perlu dikonfirmasi kepada informan.

⁶⁹ Diam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 170.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan yang dilakukan di dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yaitu tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahapan alisis data. Tahapan-tahapan tersebut di antaranya sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

Dalam hal ini sebelum peneliti turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan:

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Pada tahapan ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu dimulai dari pengajuan judul, latar belakang masalah, kajian kepustakaan, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pemilihan alat penelitian, dan rancangan pengumpulan data. Setelah proses tersebut selesai, peneliti melakukan seminar proposal pada tanggal 31 Juli 2019.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Pada tahapan ini, sebelum peneliti melakukan seminar proposal peneliti memilih lapangan penelitian untuk dijadikan subjek penelitian. Tempat penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah *Karimah Tour and Travel* Surabaya.

c. Mengurus Surat Perijinan

Proses pelaksanaan penelitian di lapangan, peneliti meminta surat perijinan kepada Dekan Fakultas Dakwah untuk melaksanakan

penelitian di lembaga *Karimah Tour and Travel* Surabaya sebagai bentuk ijin resmi dari pihak kampus.

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Pada tahapan ini, peneliti melakukan observasi dengan cara mengamati setiap kegiatan yang berhubungan dengan penelitian, meliputi mencari tau data dan letak geografis dari lembaga *Travel* tersebut serta memanfaatkan para informan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan masalah penelitian.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informasi

Pada tahapan ini, untuk memperoleh data yang peneliti butuhkan, maka dari itu peneliti memerlukan beberapa narasumber untuk di wawancarai agar mendapat data yang sesuai dengan fokus penelitian.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Pada tahapan ini, peneliti menyiapkan perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan penelitian selama berada di kota Surabaya, mulai dari pakaian yang digunakan selama beberapa hari disana, alat tulis, alat rekam, serta surat perijinan dari lembaga kampus.

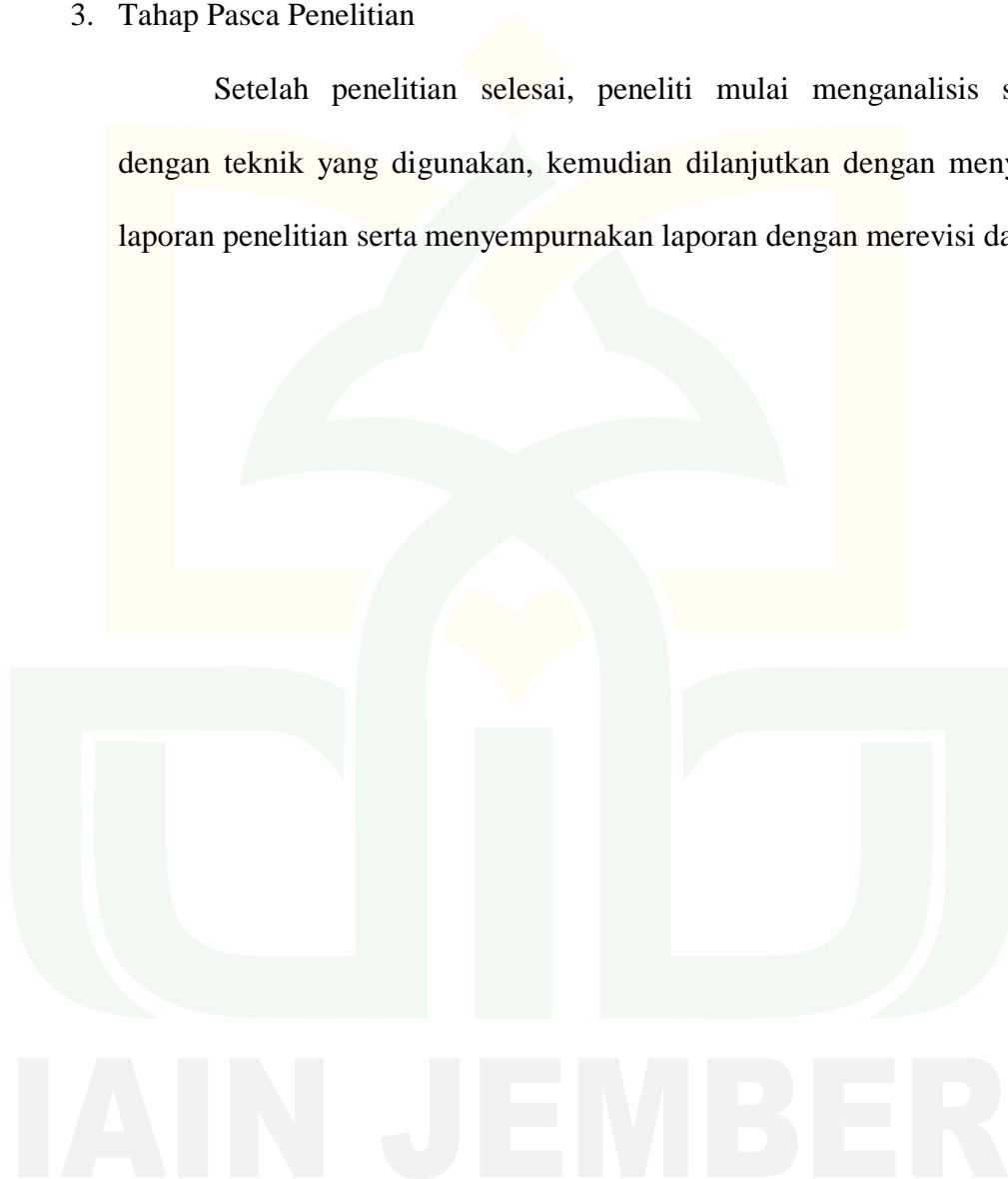
2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah persiapan dianggap matang maka tahap selanjutnya adalah melaksanakan penelitian. Peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan metode *observasi*, *wawancara*, dan *dokumentasi*. Lalu ketika setelah melakukan penelitian di lapangan, peneliti menulis dan

mendesripsikan kembali apa yang sudah di dapat di lapangan kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing semenjak awal bulan September 2019 hingga Agustus 2020.

3. Tahap Pasca Penelitian

Setelah penelitian selesai, peneliti mulai menganalisis sesuai dengan teknik yang digunakan, kemudian dilanjutkan dengan menyusun laporan penelitian serta menyempurnakan laporan dengan merevisi data.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Karimah *Tour and Travel* Surabaya

Karimah *Tour and Travel Surabaya* merupakan salah satu *Agency* biro penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh yang terletak di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Lembaga tersebut berdiri sejak 17 April 2017 berkat gagasan dari Nurul Jannah yang merupakan salah satu tokoh terkemuka di kota Surabaya sekaligus Pengasuh Pondok Pesantren dan Majelis Ta'lim An Nur Surabaya.

Bermula dari inspirasi curahan hati para jamaah Majelis Ta'lim Nurul Jannah yang hendak melaksanakan ibadah ke tanah suci. Akan tetapi apa yang dikeluarkan tidak sama dengan apa yang didapatkan. Selain itu mereka juga sangat membutuhkan bimbingan dari ahlinya dan faham betul terkait ilmu agama, dan bukan umroh semata. Berangkat dari problematika tersebut, Nuril Jannah beserta KH. M. Ali Bashor (suaminya) mendirikan sebuah *Travel* yang seluruh struktur kepengurusan di dalamnya adalah keluarganya dan dibangun didalam rumah sendiri. Kendati belum memiliki kantor, *Travel* ini menggunakan konsep syari'ah yang terstruktur di setiap pelayanannya.⁷⁰

Karimah *Tour and Travel Surabaya* memiliki letak geografis yang strategis. Adapun lokasi *Travel* ini beralamatkan di Jl. Gununganyar

⁷⁰ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

Tambak I/65, Gg. Melati, Gununganyar, Surabaya. Hanya 10 menit untuk menuju Bandara Juanda Airport, 15 menit menuju Terminal Bungurasih, dan 20 menit menuju Stasiun Wonokromo.



Gambar 4.1
Lokasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya ketika penelitian



Gambar 4.2
Lokasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya saat ini

Lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya merupakan lembaga yang dibangun dan didirikan oleh satu keluarga dimana *Travel* tersebut juga berada didalam rumahnya sendiri tanpa adanya lokasi khusus untuk

dijadikan sebagai tempat melakukan transaksi dengan jamaah. Jadi kantor Karimah *Tour and Travel* Surabaya juga menjadi tempat tinggal dari pemilik *Travel* tersebut.

Awalnya Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah biro perjalanan wisata yang bergerak dalam bidang pelayanan ibadah haji dan Umroh saja namun masih menginduk kepada *Travel* lain, dalam artian jamaah yang di pimpin oleh *Tour Leader Travel* saat ini dicarikan *Travel* yang siap mengurus segala kesiapan dan keperluan perjalanannya. Namun pada tahun 2017, Karimah *Tour and Travel* Surabaya resmi mendirikan biro *Travel* sendiri dibawah naungan PT. MMBC (*Medusa Multi Business Centre*) yang berkantor pusat di Jakarta. Adapun Karimah *Tour and Travel* Surabaya juga sudah memiliki nomor ijin pelayanan yakni NO: JKT-602208.⁷¹

Nama Karimah sendiri diambil dari nama anak ketiganya yang saat itu masih kuliah semester akhir di Universitas Nahdhotul Ulama' Surabaya dan saat ini di percaya untuk memimpin perusahaan *Travel* tersebut. Seiring perkembangan media, Karimah *Tour and Travel* Surabaya berusaha untuk mengikuti era perkembangan teknologi khususnya media sosial. Karimah *Tour and Travel* Surabaya mempersiapkan beberapa media untuk lebih mudah menyebarkan eksistensinya yaitu membuat akun media social seperti Instagram dan brosur. Akun Instagram Karimah *Tour and Travel* Surabaya bias diakses melalui @Karimah_bussines. Dengan

⁷¹ Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya, 23 Agustus 2019.

nomor telepon 083857548752 dan alamat e-mail: karimahtravel@yahoo.com.⁷²

Hingga saat ini, sudah banyak yang menggunakan jasa Karimah *Tour and Travel Surabaya*, mulai dari perorangan maupun organisasi kelompok tertentu. Mulai dari pembelian tiket domestic dan internasional, pembokingan hotel, maupun untuk wisata tour. Adapun beberapa kota dan Negara yang pernah menjadi destinasi Karimah *Tour and Travel Surabaya* yaitu Bali, Lombok, Yogyakarta, Bandung, Singapura, Malaysia, Thailand, China, Brunei Darussalam, Mekkah, dan Madinah.⁷³

Karimah *Tour and Travel Surabaya* memiliki program unggulan yang jarang dijumpai di biro perjalanan pada umumnya, yakni memiliki Program Umroh *Ar' bain* yakni Sholat Berjamaah di Masjid Nabawi sebanyak 40 kali sholat Jamaah. Dengan harga Rp 35,000,000,- umroh akan dilakukan dalam kurun waktu 26 hari. Lalu jamaah akan mendapatkan fasilitas akomodasi berupa hotel bintang 3 yang jaraknya dekat langsung dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, transportasi dengan menggunakan pesawat Garuda untuk perjalanan berangkat dan kembali ke tanah air, Manasik / Bimbingan Ibadah Umroh yang langsung di bimbing oleh pendiri sekaligus *Tour Leader Travel*, serta fasilitas lain seperti *Travel bag*, bahan seragam batik, baju koko, mukena & bergo, kain ihram, syal, dan buku manasik.⁷⁴

⁷² Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel Surabaya*, 23 Agustus 2019.

⁷³ Ibid., 23

⁷⁴ Ibid., 34

Selain beribadah, program ini juga mengajak para jamaah untuk mengunjungi tempat-tempat bersejarah. Adapun tempat-tempat pilihan yang dikunjungi antara lain seperti Raudhoh (Tempat Pemakaman Nabi Muhammad SAW), Makam Sayyidatina Khodijah, Makam Baqi', Gua Sur, Jabal Uhud, Jabal Nur, Jabal Maghnid, Jabal Rohman, Museum Al-Qur'an, Thaif, Masjid Bir Ali, Hudaibiyah, Peternakan Unta, dan Kebun Kurma.⁷⁵

Selain itu, *Travel* ini juga memberikan pelayanan jasa pembuatan paspor bagi para jamaah yang ingin beribadah ke tanah suci namun belum memiliki paspor. Mulai dari pengecekan berkas, pendaftaran online, pendampingan jasa dalam mengambil dan mengurus paspor dari awal hingga selesai.

Dalam memberikan manasik / bimbingan umroh, *Tour Leader Travel* menggunakan pola komunikasi antarpribadi kepada para jamaah yakni bukan hanya menyampaikan materi secara kolektif, namun juga melakukan pendekatan secara personal sesuai pemberian materi manasik. Ketika di Saudi Arabia pun, para jamaah bukan hanya sekedar di antar dan diberikan fasilitas saja, tapi juga dibimbing dalam setiap kegiatan *Ubudiyah*, seperti senantiasa mengajak sholat berjamaah tepat waktu, setiap hari mengajak jamaah ke Roudhoh (Makam Nabi Muhammad Saw), serta kegiatan rutin setiap malam jum'at akan di adakan kegiatan seperti Yasinan, Tahlilan dan Istighosah bersama di kamar hotel guna untuk

⁷⁵ Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel Surabaya*, 22 Agustus 2019.

semakin mempererat ikatan emosional antara *Tour Leader* dengan para jamaah Umroh.

2. Logo Karimah *Tour and Travel* Surabaya



Gambar 4.3 : Logo Karimah *Tour and Travel* Surabaya

Makna Logo :

- Wanita berhijab : Karena *Treavel* ini dipimpin oleh seorang wanita muslimah, maka icon yang dipasang adalah wanita berhijab
- Warna maroon : Tujuan utama lembaga ini adalah untuk memperkuat motivasi dalam melaksanakan kebajikan.
- Tulisan latin Karimah lebih menunjukkan sifat lemah lembut namun berkelas
- Warna putih dalam tulisan *Tour and Travel* yakni bermakna bahwa *Travel* ini senantiasa mengajak para konsumen dalam melaksanakan kebaikan.

3. Visi dan Misi Karimah *Tour and Travel* Surabaya⁷⁶

❖ Visi

Menjadi mitra bagi seluruh masyarakat dalam memberikan produk jasa layanan perjalanan yang amanah dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

❖ Misi

Melayani masyarakat dalam melaksanakan perjalanannya baik perjalanan spiritual atau perjalanan yang bersifat liburan dengan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik dari fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

4. Struktur Organisasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya

Struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat berperan bagi tercapainya tujuan dari suatu perusahaan. Menurut Joseph L. Massie dalam Sutarto, organisme akan dimasukkan sebagai struktur dan proses kelompok orang yang bekerja sama membagi tugas-tugasnya di antara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya ke arah tujuan bersama.⁷⁷ Berikut ini merupakan struktur organisasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya:⁷⁸

- a. **Penasehat**, adalah orang yang memberikan arahan dan nasehat terkait berlangsungnya kegiatan atau pelayanan yang akan di lakukan oleh seluruhstrukturkepengurusan di Karimah *Tour and Travel* Surabaya.
- b. **Tour Leader**, adalah orang yang membimbing seluruh jamaah atau wisatawan yang akan melakukan ibadah ke tanah suci, baikitu

⁷⁶ Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya, 23 Agustus 2019.

⁷⁷ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), 33.

⁷⁸ Data Dokumentasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya, 19 Agustus 2019.

membimbing dengan memberikan arahan apa yang harus dilakukan, ataupun yang memberikan ilmu seperti manasik.

- c. **CEO**, adalah posisi eksekutif tertinggi dalam suatu perusahaan. *CEO* adalah singkatan dari *Chief Executive Officer*.⁷⁹
- d. **Staff**, adalah karyawan atau orang yang membantu segala sesuatu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Dan staff ini mencakup seluruh keluarga yang ada di Struktur Kepengurusan *Travel* ini, karena *KarimahTour and Travel* adalah sebuah lembaga yang di pegang dan dikelola langsung oleh satu keluarga itu sendiri.

Keterangan:

- 1) **Penasehat** : M. Ali Bashor
- 2) **Tour Leader** : Nuril Jannah
- 3) **CEO** : Ulin Nuha Karimah
- 4) **Staff** : Wardatus Syarifah

M. Kamaludin Jauhari

5. Produk dan Jasa *Karimah Tour and Travel Surabaya*⁸⁰

a. *Umroh Arba'in*

Umroh adalah perjalanan ibadah mengunjungi Baitullah di luar musim haji ke tanah suci Makkah AlMukaramah. Sekaligus melakukan perjalanan kunjungan ubudiah, yakni berwisata sekaligus mengunjungi tempat-tempat bersejarah Islam. Sedangkan arti kata

⁷⁹ Mendy Aisha, <https://jagad.id/pengertian-CEO> (19 Agustus 2019) Pukul 20:59WIB

⁸⁰ Data Dokumentasi *Karimah Tour and Travel Surabaya*, 22 Agustus 2019.

“*Arba'in*” disini adalah melakukan sholat berjamaah sebanyak 40 kali di Masjid Nabawi (Madinah) yang dilakukan minimal 26 hari.

b. Haji

Haji adalah perjalanan ibadah umat Islam yaitu mengunjungi Baitullah di musim haji yang meliputi Ihrom, Wukuf, Thowaf, Sa'i, dan Tahallul. Adapun hukumnya wajib bagi orang yang mampu baik dari segi finansial dan fisik. Adapun program haji yang di tawarkan adalah sama dengan program yang di berikan oleh Pemerintah.

c. Pembuatan Paspor

Pembuatan paspor ini berupa pengecekan berkas, pendaftaran online, pendampingan jasa dalam mengambil dan mengurus paspor dari awal hingga selesai.

d. Sistem Tabungan

Layanan ini di gunakan untuk para jamaah yang ingin beribadah ke tanah suci tapi belum memiliki tabungan yang cukup. Jadi, para jamaah bisa menabung kepada *Travel* ini dengan tanpa ada minimal setoran, bisa menabung dengan sistem harian, mingguan ataupun bulanan. Dengan adanya sistem tabungan tanpa nominal minimal ini diharapkan timbulnya semangat untuk para calon jamaah agar bekerja keras dan menabung untuk segera bisa melaksanakan ibadah ke tanah suci.

e. Penjualan Tiket

Penjualan tiket disini meliputi: penjualan tiket pesawat, penjualan tiket kereta api, penjualan tiket kapal laut baik itu tiket domestic maupun luar negeri.

f. Tour Wisata Religi

Produk ini digunakan ketika ada konsumen yang ingin berwisata religi seperti ziarah walisongo, wali delapan, dan walilima.

g. Tour Wisata Domestik

Produk ini digunakan untuk orang yang ingin tour wisata atau Iran ke daerah-daerah di Indonesia. Adapun yang pernah menjadi destinasi wisata yang pernah dikunjungi adalah Bali, Lombok, Yogyakarta, dan Bandung.⁸¹

h. Tour Wisata Internasional

Produk ini digunakan untuk orang yang ingin tour wisata atau Iran ke daerah-daerah di luar Indonesia. Adapun yang pernah menjadi destinasi wisata yang pernah dikunjungi adalah Singapore, Malaysia, Thailand, China, Brunei Darussalam, Makkah, dan Madinah.

i. Booking Hotel

Produk ini digunakan untuk orang yang ingin memboking hotel di berbagai kota ataupun luar negeri.

⁸¹ Data Karimah *Tour and Travel* Surabaya, 2019.

j. *Multipayment*

Bukan hanya menawarkan produk atau jasa diatas, tapi juga *Karimah Tour and Travel Surabaya* juga memberikan jasa pembayaran segala jenis tagihan, seperti: pulsa listrik, OVO, brizi, dan lain-lain.

6. Fasilitas *Karimah Tour and Travel Surabaya*

Karimah Tour and Travel Surabaya sebagai penyelenggara ibadah umroh selalu memberikan fasilitas terbaiknya kepada jamaahnya selama di tanah air maupun di Arab Saudi. Adapun fasilitas pelayanan yang diberikan *Karimah Tour and Travel Surabaya* adalah:⁸²

- a. Pembuatan Paspor. Syarat pertama untuk berkunjung ke luar Negara, maka kita harus memiliki paspor. Dan *Karimah Tour and Travel Surabaya* menyediakan jasa pembuatan paspor bagi calon jamaah yang belum memiliki paspor, mulai dari mempersiapkan data-data yang dtuhkan, hingga pendampingan menuju lokasi pembuatan paspor sampai paspor itu siap di gunakan.
- b. Bimbingan ibadah / manasik (umroh dan haji). Untuk mencapai kekhusyuan ibadah jamaah umroh dan haji, *Karimah Tour and Travel Surabaya* telah menyiapkan secara khusus tim manasik yang akan membimbing jamaah selama di tanah air. Dalam hal ini yang akan langsung membimbing manasik adalah *Tour Leader* sekaligus pendiri *Karimah Tour and Travel Surabaya* yakni Nuril Jannah. Bimbingan

⁸² Data Dokumentasi *Karimah Tour and Travel Surabaya*, 21 Agustus 2019.

ibadah /manasik tersebut dilaksanakan dalam bentuk praktek secara kolektif yang diadakan sebanyak 3 kali dalam waktu satu bulan sebelum keberangkatan. Ketika berada di Arab Saudi para *Tour Leader* atau *mutawwif* ini akan mendampingi jamaah dalam menunaikan ibadah umroh dan haji disana.

- c. Pemeriksaan kesehatan. Pemeriksaan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya dan merupakan agenda yang diharuskan oleh Departemen Agama RI. Pemeriksaan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan secara keseluruhan dan pemberian vaksinasi meningitis. Kegiatan pemeriksaan kesehatan ini diselenggarakan di daerah Perak, Surabaya.
- d. Akomodasi. Selama jamaah umroh dan haji berada di Arab Saudi, Karimah *Tour and Travel* Surabaya menyediakan fasilitas menginap di hotel berbintang tiga, yaitu Hotel Andalus Suites Madinah (200 meter dari pelataran Masjid Nabawi), Soraya Ajyad Mekkah (200 meter dari pelataran Masjidil Haram). Selain itu juga akan disediakan makanan dan minuman (*buffet*) khas Indonesia dan internasional 3 kali dalam sehari.
- e. Transportasi. Dalam perjalanan dari Surabaya menuju Jeddah, dan Jeddah menuju Surabaya, jamaah Umroh dan Haji menggunakan pesawat Garuda. Untuk kegiatan jamaah haji ketika di Arab Saudi, Karimah *Tour and Travel* Surabaya menyediakan transportasi local setempat.

f. Fasilitas lain. Adapun fasilitas lainnya yang didapatkan oleh jamaah haji adalah sebagai berikut:

- 1) Berziarah dan mengunjungi tempat-tempat bersejarah
- 2) Mendapatkan visa untuk umroh
- 3) Jamaah mendapatkan air zam-zam @ 5 liter

Beberapa perlengkapan haji seperti *Travel bag*, bahan seragam batik, baju koko, mukena, syal, kain ihram, dan buku manasik. Adapun biaya tidak termasuk hal-hal yang bersifat pribadi seperti :

- 1) Dam tamattu atau pelanggaran
- 2) Transportasi pribadi
- 3) Acara-acara tambahan dan lain-lain.

Adapun penjelasan program sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Daftar Produk/Jasa Karimah *Tour and Travel* Surabaya

NO	NAMA PROGRAM	HARGA (rp)	FASILITAS YANG DI DAPAT
1	Umroh Ar'bain	35.000.000	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Pembuatan Paspor (jika belum punya) - Bimbingan Manasik Umroh - Pemeriksaan Kesehatan - Akomodasi - Transportasi - Makan 3x sehari - Menginap di Hotel Bintang 3 yaitu Hotel Andalus Suites di Madinah (200 meter dari pelataran Masjid Nabawi), Soraya Ajyad di Mekkah (200 meter dari pelataran Masjidil Haram) - Tiket Pesawat PP menggunakan Garuda Indonesia - Air zam-zam @5 liter

2	Haji	36.000.000 (waktu tunggu selama 37 tahun)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Pembuatan Paspor (jika belum punya) - Bimbingan Manasik Haji - Pemeriksaan Kesehatan - Akomodasi - Transportasi - Makan 3x sehari - Menginap di Hotel Bintang 3 yaitu Hotel Andalus Suites di Madinah (200 meter daripelataran Masjid Nabawi), Soraya Ajyad di Mekkah (200 meter dari pelataran Masjidil Haram) - Tiket Pesawat PP menggunakan Garuda Indonesia - Air zam-zam @5 liter
3	Pembuatan Paspor	500.000	350.000 untuk harga paspor 150.000 untuk jasa pengurusan dan pendampingan
4	Tour Wisata	Tergantung Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> - Akomodasi - Transportasi - Makan 3x sehari - Hotel - Tiket Pesawat PP - dll
5	Sistem Tabungan	Tidak Ada Minimum Nominal dalam menabung	Bagi jamaah yang ingin berangkat ke tanah suci, namun belum memiliki tabungan yang cukup, bias menabung terlebih dahulu tanpa ada minimum setoran tanpa ada kejar target.
6	Dan Lain-lain, seperti: <ul style="list-style-type: none"> - Booking Hotel - Multipayment - Penjualan Tiket 	Tergantung kebutuhan	Tergantung kebutuhan

B. Penyajian Data dan Analisis

Di dalam penyajian data dan analisis ini peneliti menguraikan semua data yang sudah diteliti oleh peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara, yakni sebagai berikut:

1. Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh

Hasil data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada beberapa narasumber telah penulis uraikan dalam sajian berikut. Untuk mempermudah dalam sajian data ini, maka akan kami uraikan pola komunikasi yang terjadi di Karimah *Tour and Travel* Surabaya berdasarkan teori pola komunikasi antarpribadi dan pola komunikasi kelompok.

Pola komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap komunikan menangkap reaksi dari komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal.⁸³

Devito mengungkapkan bahwa komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik secara langsung. Hubungan antar pribadi akan efektif apabila komunikan dan komunikator memiliki sikap saling terbuka. Apabila komunikator menunjukkan rasa empati pada komunikan, komunikator memberi dukungan kepada komunikan supaya mau berpartisipasi dalam komunikasi. Apabila komunikator dengan komunikan saling menunjukkan sikap positif, dan apabila komunikator maupun

⁸³ Joseph Devito, *Komunikasi Antar Manusia*, (Jakarta: Karisma Publishing Group, 2011), 252-253

komunikasikan tidak saling menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama artinya setara.⁸⁴

Pola komunikasi yang terjadi di lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam berkomunikasi terhadap jamaah adalah secara bertatap muka antara *Tour Leader* dan para jamaah. Setelah memberikan pesan dakwah tentang keutamaan melaksanakan amaliyah sunnah kepada jamaah, terdapat respon yang ditangkap oleh para jamaah, salah satunya adalah melakukan kegiatan tersebut tanpa ada paksaan melainkan karena niat ibadah karena Allah SWT. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Alo Liliweri tentang komunikasi antar pribadi yakni berlangsung secara tatap muka, sehingga menimbulkan reaksi dari orang lain.⁸⁵

Pesan yang disampaikan oleh *Tour Leader* Travel ini mendapat respon positif dari para jamaah. Pesan yang disampaikan berdasarkan rujukan Al-Qur'an maupun Hadits. Selain itu, *Tour Leader* di sini turut memberikan pengawasan ataupun pendekatan kepada jamaah secara personal dan bersifat terbuka. Hal ini dikarenakan tidak seluruh jamaah pernah melakukan umroh sebelumnya, sehingga masih terdapat sejumlah jamaah yang belum hafal apa yang harus ia tunaikan selama berada di tanah suci.

Sebelumnya telah dijelaskan terkait tata cara melaksanakan ibadah umroh di manasik umroh sebelum pemberangkatan. Namun beberapa faktor yang menyebabkan pesan tersebut menjadi harus disampaikan

⁸⁴ Devito, *Komunikasi...* 255.

⁸⁵ Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), 5.

kembali supaya dapat tertanam dalam jiwa para jamaah, seperti faktor pendidikan dan faktor usia masing-masing jamaah.

Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya selalu memberikan nasihat dan materi selama kegiatan ibadah dengan ucapan yang santun dan tegas. Ketika pelaksanaan kegiatan, jamaah merasa tidak tertekan dan menggunakan bahasa Jawa halus, sehingga apabila terdapat orang berbicara menggunakan bahasa Jawa, maka orang akan segan untuk merespon dengan menggunakan bahasa Jawa Kromo (bahasa sehari-hari). Namun sebaliknya pesan itu diterima dengan baik oleh para jamaah sehingga menimbulkan respon yang positif di kalangan jamaah dimana mereka melakukan ibadah tersebut dengan senang hati, sikap tawadhu' serta seperti harapan pihak Travel agar kegiatan tersebut bisa istiqomah dilakukan meskipun sudah kembali ke tanah air.

Tujuan pola komunikasi non verbal yang terjadi juga berlangsung dengan baik. *Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya* selalu menggunakan bahasa tubuh dalam berkomunikasi dengan para jamaah. Melalui senyuman dan sentuhan kulit untuk jamaah yang sejenis, sehingga hal tersebut menimbulkan ikatan emosional dan tingkat keakraban sesama jamaah. Bentuk senyuman yang diberikan oleh seorang *Tour Leader* menggambarkan sikap gembira bisa beradaptasi dan ramah kepada para jamaah. Seperti yang pernah disampaikan Nuril Jannah selaku *Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya* bahwa

Disini kita itu sama-sama hamba Allah, jadi ga usah sungkan sama saya, kebetulan saja saya yang dapat amanat untuk memimpin

jamaah berangkat umroh, saya harap jenengan semua mari kita bulatkan niat untuk semata-mata ibadah karena Allah. Kalau ada yang kurang mengerti mengenai teknis atau apa saja, bisa langsung nanya ke saya atau *muthowif* yang disana”.⁸⁶

Penyampaian informasi kepada jamaah harus dilakukan secara pelan-pelan. Hal tersebut supaya apa yang disampaikan dapat ditangkap oleh jamaah, utamanya dalam menjalankan kegiatan tersebut. Itu dipenting diperhatikan oleh pihak *Karimah Tour and Travel Surabaya* dalam setiap penyampaian informasi kepada jamaah. Seperti yang dituturkan oleh *CEO Karimah Tour and Travel Surabaya*

Kalau kita itu dalam menyampaikan segala informasi harus pelan tapi sampai, jadi jamaah bisa menerima dengan baik. Karena kalau kita menyampaikan pesan tersebut asal-asalan maka kemungkinan bisa jadi jamaah tidak akan menangkap.”⁸⁷

Tujuan utama jamaah saat berada di tanah suci tak lain adalah mencari pahala dan ridho Allah SWT, bahkan sejumlah jamaah merasa betah ketika menjalankan ibadah haji ataupun umroh di tanah suci. Kekhusyukan terpancar dari mereka, bahkan di sela-sela kegiatan jamaah meneteskan air mata karena beruntung dapat menjalankan perintah Allah yang tertuang dalam rukun Islam yang kelima tersebut. Selain itu, suasana ketika menjalankan ibadah di tanah suci membuat jamaah merasa betah dan tenang terlebih pada tahun-tahun berikutnya belum tentu mereka sampai ke tanah suci lagi. Seperti yang pernah diceritakan oleh Sumarlik salah satu jamaah umroh.

⁸⁶ Data di peroleh dari Manasik Umroh yang disampaikan oleh Nuril Jannah, *Tour Leader* dari *Karimah Tour and Travel Surabaya* di Hotel Horison Surabaya, 18 Januari 2020.

⁸⁷ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

Kalau di tanah suci duh rasanya gamau pulang. Semua pada fokus ibadah. ya Minta sama Allah sampai nangis-nangis, karena kapan lagi. Soalnya suasananya juga memang bikin hati adem mbak.”⁸⁸

Memanfaatkan waktu sebaik mungkin selama melakukan ibadah di tanah suci penting ditingkatkan. Pihak Karimah *Tour and Travel* sangat menekankan dan mengingatkan kepada setiap jamaah supaya meningkatkan kegiatan ibadah selama di tanah suci. Jamaah tidak setiap hari dapat beribadah di tanah suci. Momen tersebut harus digunakan sebaik mungkin sebagai bentuk mendekatkan hamba terhadap penciptanya. Selain itu, untuk memohon pahala dan ridho Allah SWT. Seperti yang diungkapkan oleh *Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya* bahwa:

Saya kalau di tanah suci tuh menekankan kata ‘eman’ kepada jamaah. Eman kalau ibadah ga tekun ga dibanyakin, karena yang dicari adalah pahala dan ridho Allah. Belum tentu tiap hari kita bisa kesana, ga mudah untuk kesana. Jadi memanfaatkan waktu sebaik-baiknya untuk beribadah.”⁸⁹

Pola komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap komunikan menangkap reaksi dari komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal. Devito mengungkapkan bahwa komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik secara langsung. Hubungan antar pribadi akan efektif apabila komunikan dan komunikator memiliki sikap saling terbuka. Apabila komunikator menunjukkan rasa empati pada

⁸⁸ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

⁸⁹ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

komunikasikan, komunikator memberi dukungan kepada komunikan supaya mau berpartisipasi dalam komunikasi. Apabila komunikator dengan komunikan saling menunjukkan sikap positif, dan apabila komunikator maupun komunikan tidak saling menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama artinya setara.

Pola komunikasi yang terjadi di lembaga *Karimah Tour and Travel* Surabaya dalam berkomunikasi terhadap jamaah adalah secara bertatap muka antara *Tour Leader* dan para jamaah. Setelah memberikan pesan dakwah tentang keutamaan melaksanakan amaliyah sunnah kepada jamaah, terdapat respon yang ditangkap oleh para jamaah, salah satunya adalah melakukan kegiatan tersebut tanpa ada paksaan melainkan karena niat ibadah karena Allah SWT. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Alo Liliweri tentang komunikasi antar pribadi yakni berlangsung secara tatap muka, sehingga menimbulkan reaksi dari orang lain. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ulin Nuha Karimah selaku *CEO Karimah Tour and Travel* Surabaya mengatakan bahwa :

Kenapa kita mewajibkan amalan-amalan sunnah untuk dilakukan meskipun kita sedang bepergian maupun ke tanah suci. Kita berharap agar amalan sunnah tersebut bisa mereka lakukan dan bisa menjadi amalan kebajikan tersendiri untuk mencari pahala Allah. Yaa berawal dari yang tidak biasa mengerjakan amalan sunnah yaa lama-lama juga pasti terbiasa, apalagi berkumpul dalam satu *circle* yang positif, semuanya berlomba dalam kebaikan.”⁹⁰

Upaya saling menyemangati sesama jamaah dapat dilakukan pula selama di tanah suci, terlebih satu kloter di bawah naungan *Tour and*

⁹⁰ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Travel Surabaya yang sejak awal ditanamkan rasa optimis dan semangat. Berkumpulnya jamaah dari seluruh dunia membuat kegiatan beribadah berdesak-desakan. Faktor usia menjadi kendala yang dirasakan oleh beberapa jamaah. Seperti yang dikisahkan oleh Sumarlik bahwa :

Kalau ibadah disana kan rame ya mbk. Bareng jamaah dari sedunia. Jadi kadang kalau lagi antri gitu kadang ni kita yang tua tua ya capek. Tapi kita ya saling nyemangatin di sana. Eman duitnya mbk kapan lagi ke Mekkah, belum tentu. Yaa maklum gampang capek, udah tua.. Hehehe”⁹¹

Selama menjalankan ibadah di tanah suci, pihak *Tour Leader* Karimah*TourandTravel* mengingatkan bahwa setiap jamaah yang memiliki persoalan apapun baik di rumah ataupun sebelum berangkat ke tanah suci, alangkah baiknya jangan di bawa. Ketika berada di Mekkah, jamaah diminta untuk fokus menjalankan seluruh rangkaian kegiatan ibadah. Ikatan emosional antar jamaah dapat ditemukan selama berada di tanah suci, bahkan tak jarang beberapa jamaah sambil bercanda tawa supaya tercipta suasana harmonis antar jamaah. Seperti yang pernah dikisahkan oleh Nuril Jannah selaku *Tour Leader* Karimah and Travel bahwa

Karena disini kita niat nya ibadah *lillahi ta'ala* maka kami ya fokus ke ibadah, tanpa memikirkan rasa gak suka kepada orang lain itu ga ada. Kadang saya berpesan, yang punya masalah selesaikan dirumah, di tanah suci kita fokus ibadah.. tapi sambil bercanda biar ga tersinggung..”⁹²

Namun perbedaan terlihat apabila jamaah tersebut berusia lebih tua dari sang pembimbing. Maka metode yang disampaikan menggunakan

⁹¹ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

⁹² Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

bahasa yang lebih halus dan pelan-pelan supaya mudah dimengerti. Seperti yang disampaikan oleh *Tour Leader* Karimah *Tour and Travel* Surabaya, bahwa:

Jamaah yang beragam memang menjadi hal yang lumrah. Jadi, kita sebagai pihak penyelenggara harus bisa mengerti bagaimana cara berbicara dengan masing-masing orang yang memiliki karakter dan latar belakang yang berbeda biar ga salah paham⁹³

Sesuai hasil observasi di lapangan, banyak aktifitas yang di lakukan pihak *Travel* dalam menyampaikan dakwah atau menanamkan nilai *Ubudiyah* adalah selalu mengajak para jamaah untuk senantiasa mengajak para jamaah melakukan kegiatan *Ubudiyah* secara bersama-sama. Terbukti dari hasil wawancara peneliti bersama *Tour Leader* yang mengatakan bahwa:

Jamaah semua gak usah khawatir. Ketika kita sudah tiba di Mekkah dan Madinah, ikuti jadwal kita biar teratur. Gak perlu khawatir ketinggalan sholat, karena kalau jamaah semua ketinggalan sholat, kami selaku orang yang membawa jamaah malah lebih takut, kami yang diminta pertanggung jawaban. Jadi, kita usahakan supaya tidak ada mundurnya kegiatan sehingga kita bisa sholat berjamaah dan tidak ketinggalan waktu sholat dan bisa segera melakukan ibadah umroh⁹⁴

Tingkat pemahaman keagamaan setiap jamaah tersebut berbeda-beda, terlebih yang tergabung dalam Karimah *Tour and Travel* sangat beragam. Seluruh jamaah yang mengikuti panduan dari lembaga tersebut dibimbing baik pemahaman keagamaannya yang masih dangkal ataupun yang sudah bisa. Bahkan mereka yang lumayan bisa dapat mengajarnya kepada yang masih belum bisa supaya saling melengkapi. Terkadang

⁹³ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

⁹⁴ Data di peroleh dari Manasik Umroh yang disampaikan oleh Nuril Jannah, *Tour Leader* dari Karimah *Tour and Travel Surabaya* di Hotel Horison Surabaya tanggal 18 Januari 2020

terdapat jamaah yang memiliki uang banyak cepat berangkat ke tanah suci kendati pemahaman keagamaannya masih rendah. Begitupun sebaliknya, jamaah yang tidak memiliki cukup dana harapannya dapat menjalankan ibadah di tanah suci. Maka dari itu kita bimbing mereka semua. Hal itu disampaikan oleh Ulin Nuha Karimah selaku CEO Karimah *Tour and Travel* Surabaya.

Kalau kita kita itu ya dek, kita ga membiarkan jamaah itu beribadah sendiri-sendiri, kadang ada jamaah yang pemahaman agamanya itu masih belum sepenuhnya, tapi karena dia punya duit ya dia bias berangkat. Jadi biar duitnya ga sia-sia, benar-benar kita bimbing dan kita tuntun untuk ibadahbersama-sama. Tinggal makmum aja sama pemimpin⁹⁵

Penyampaian pesan dari pemimpin *Tour and Travel* kepada seluruh jamaah dilakukan setiap hari, bahkan selama di tanah suci. Gaya kepemimpinan tersebut membuat sejumlah jamaah merasa terbimbing dan dapat mudah mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh pemimpin, atau disebut Bu Nyai. Sebagaimana yang pernah dikisahkan oleh Inatus Suaidah selaku jamaah bahwa :

Ya kalau saya memang seneng dengan cara memimpin dari Ning Nuril, karena memang Ning Nuril seorang Bu Nyai dan sangat paham tentang agama, jadi gak perlu khawatir meskipun di pimpin sama Ning Nuril...soalnya kalau di *Travel* lain ya gitu-gitu aja, ga terkontrol dengan seksama. Kalau sama Ning Nuril itu enak, selain emang Bu Nyai beliau kan masih ada hubungan saudara. Emang enak sih kalau pakai jasa *Travel*nya soalnya memang kegiatan keagamaan yang disediakan dari dulu saya sering ikut kalau longgar, dari jaman saya ikut pengajian hingga sampai sekarang umroh, percayain sama Ning⁹⁶

⁹⁵ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

⁹⁶ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

Pengalaman keagamaan Nuril Jannah sebelum berkecimpung di lembaga *Tour and Travel* cukup teruji. Rekam jejak tersebut yang menjadikan ia cukup berpengalaman, termasuk lembaga *Travel* haji dan umrah. Jumlah jamaah di lembaga *Tour and Travel* Surabaya tersebut cukup besar, sehingga perlu dipimpin seperti sosok Nuril Jannah. Seperti yang diungkap oleh Sumarlik selaku jamaah

Ning Nuril memang sosok yang dipercaya untuk memimpin jamaah. Sudah terbukti karena jamaah pengajiannya banyak, santrinya juga banyak. Jadi, kita ngikut sama yang jauh lebih paham. Saya suka mengikuti kegiatan yang berbau religi apalagi yang dipimpin orang alim, lebih afhdol rasanya. Mengayomi para jamaah dan konsumen yang lain juga. Wawasan ia jelas pengetahuan beliau sudah tidak diragukan lagi karena beliau merupakan sosok tokoh agama di kota Surabaya. Sehingga ketika ia menyampaikan anjuran akan suatu hal tentunya mudah untuk di dengarkan bagi para jamaah.⁹⁷

Hasil observasi di lapangan ditemukan bahwa saat melakukan komunikasi, pihak *Travel* menemukan kendala dalam menyampaikan pesan, diantaranya perbedaan usia dan karakter setiap jamaah yang berbeda. Hasil observasi yang diperoleh dilapangan mengenai hambatan komunikasi yang dialami pihak *Travel* adalah ketika menyampaikan materi dan hal-hal yang harus dibawa atau yang tidak boleh dilakukan selama beribadah di tanah suci, jamaah tingkat lansia sering lupa akibat faktor usia. Sifat pelupa yang dimiliki para lansia membuat pesan yang disampaikan pihak *Travel* harus disampaikan berulang-ulang agar kegiatan kembali bersifat kondusif dan tidak ada denda (*dam*) selama di tanah suci.

⁹⁷ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Berikut adalah beberapa hambatan yang dialami *Karimah Tour and Travel* Surabaya yang akan disusun berdasarkan masing-masing aspeknya:

1) Hambatan Berdasarkan Materi

Pesan atau materi yang disampaikan oleh pihak *Travel* telah direncanakan (dipersiapkan secara baik sesuai dengan kebutuhan).

Pesan atau materi selalu disampaikan secara personal atau kelompok baik sebelum keberangkatan atau ketika sudah di lokasi ibadah umroh.

Jamaah kan macem-macem yaa. Kadang guru saya bunyai saya juga pake jasa saya. Jadi, kalau pas waktu di tanah suci yaa kami gantian untuk memimpin kegiatan. Kalau lagi ada yang berhalangan ya diganti dengan yang lebih mampu yang lain⁹⁸

Pesan yang disampaikan oleh pihak *Travel* disampaikan dengan jelas menggunakan *slide* materi *powerpoint*, video dokumentasi serta catatan materi yang sudah di bagikan kepada para jamaah umroh. Namun *Tour Leader Travel* mengatakan bahwa :

Tidak semua jamaah saya itu bisa ngaji atau memahami betul bagaimana ibadah umroh. Namun karena mereka mampu, mereka bias berangkat umroh. Nah disini tuga saya, bagaimana saya bias meyakinkan mereka, tidak apa-apa kalau tidak bisa mengaji, asalkan mau belajar. Jadi saya ajari mereka sedikit demi sedikit setidaknya minimal mereka hafal apa yang harus di ucapkan ketika tiba di tanah suci⁹⁹

⁹⁸ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

⁹⁹ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

Sejumlah kendala turut dirasakan beberapa jamaah terkait beberapa penyampaian materi yang disampaikan oleh pihak *Tour and Travel*. Pesan yang disampaikan bersifat asing bagi beberapa jamaah dan materi yang tertulis juga terkadang ada kesulitan membaca bagi jamaah yang tidak terlalu pandai membaca huruf latin. Pentingnya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti kepada seluruh jamaah supaya pesan yang disampaikan dapat ditangkap. Seperti yang pernah diceritakan oleh Sumarlik bahwa :

Saya kalau lagi materi manasik gitu ga ngerti mbak, tulisannya ga keliatan, jadi yaa harus di kasih tau ama anak saya baru saya ngerti atau mendengarkan Ning aja soalnya kalau pake bahasa biasa baru ngerti¹⁰⁰

Setiap jamaah umroh berasal dari berbagai macam kalangan, baik itu dari golongan atas ataupun menengah. Dalam hal ini untuk jamaah yang belum begitu mengerti tentang istilah-istilah yang ada di tanah suci, pihak *Travel* dituntut untuk bisa menyampaikan istilah tersebut dengan menggunakan bahasa sederhana yang bisa dimengerti oleh seluruh jamaah, sehingga tidak membingungkan jamaah yang baru pertama kali berangkat umroh. Seperti yang disampaikan oleh Nuril Jannah selaku *Tour Leader* Karimah *Tour and Travel* Surabaya sebagai berikut:

Kembali lagi ke jamaahnya, jamaah saya kan beda-beda. Ada yang tergolong orang cukup, ada yang sedang dan ada juga yang pendidikannya lulusan madrasah ada yang sampai perguruan tinggi. Terkadang lucunya itu para jamaah yang

¹⁰⁰ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

sudah lansia, mereka biasa hidup sederhana dengan fasilitas sederhana, namun ketika di tanah suci mereka mendapat fasilitas yang bagus mereka sedikit kaget. Jadi sedikit bingung mau beribadah mau bersuci. Tidak seperti dirumah¹⁰¹

Adapun selain faktor tersebut, faktor usia juga mempengaruhi daya ingat para jamaah, sehingga harus menyampaikan informasi tersebut dengan hati-hati dan berulang-ulang. Seperti yang disampaikan oleh Nuril Jannah selaku *Tour Leader Travel*, bahwa:

Namanya juga orang tua. Kadang suka lupa, mudah lelah, sedikit manja. Tapi itulah asiknya kita bisa membawa mereka umroh. Sekalian kita ibadah kepada Allah, juga kita ibadah dengan cara membantu sesama seperti itu melayani orang yang sudah lansia. Sedangkan untuk mengatasi hambatan tersebut, pihak *Travel* menanganinya dengan cara mengecek makna atau maksud yang disampaikan kepada jamaah. Meminta penjelasan lebih lanjut apakah jamaah telah paham atau belum dengan pesan yang disampaikan. Mengecek umpan balik atau hasil dari jamaah satu persatu, meminta jamaah untuk mengulang atau mempraktekkan materi yang disampaikan serta memberikan materi catatan kepada jamaah agar mudah diingat.¹⁰²

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa peran *Tour Leader* dalam menyampaikan pesannya kepada para jamaah selalu tegas. Sedangkan pesan yang disampaikan bersifat menyeluruh dimana semua jamaah menerima pesan tersebut dengan baik. Dalam komunikasinya, dilakukan ketika pra-pemberangkatan ke tanah suci, yakni selama penyampaian materi apabila ada materi yang tidak dimengerti, jamaah boleh bertanya

¹⁰¹ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

¹⁰² Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

kepada *Tour Leader* supaya lebih jelas. Sedangkan untuk kegiatan selama berada di tanah suci, *Tour Leader Travel* selalu menanamkan nilai *Ubudiyah*. Seperti mengajak sholat berjamaah secara bersama-sama, menemani kegiatan ibadah tambahan seperti mengunjungi *roudho* setiap malam dan memberikan kajian atau nasehat tentang *Ubudiyah* selama berada di tanah suci.

Pola komunikasi komunikasi antarpribadi dan pola komunikasi kelompok adalah metode yang digunakan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada jamaah umroh. Dua pola tersebut adalah dimana pesan atau (stimulus) lebih di tekankan pada nilai *Ubudiyah*, yang mana nilai *Ubudiyah* ini yang diharapkan akan tertanam selama program selesai bahkan bisa diterapkan setelah kepulangan dari tanah suci.

2. Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Kepada Para Jamaah Umroh

Penanaman nilai *Ubudiyah* disampaikan dalam bentuk kajian-kajian yang menjadi program tambahan dan unggulan Karimah *Tour and Travel* Surabaya sekaligus mengajak langsung ketika di tanah suci. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ulin Nuha Karimah selaku *CEO* Karimah *Tour and Travel* Surabaya menyatakan bahwa :

Jadi sebelum berangkat ke tanah suci, kita melakukan beberapa kajian-kajian seperti ceramah kepada para calon jamaah agar mereka paham tentang pengarahannya tentang apa yang harus

dilakukan di tanah suci, sifatnya kondisional, kadang kita juga melakukannya di tanah suci.¹⁰³

Nilai *Ubudiyah* yang diterapkan meliputi sholat berjamaah setiap secara tepat waktu, ziarah *raudhoh* setiap hari pukul 01:00 dini hari, ziarah di sejumlah makam dan tempat bersejarah Islam, pengontrolan supaya seluruh jama'ah umroh mengadakan rutinan yasin tahlil dan pembacaan maulid diba' pada hari kamis (malam Jum'at). Harapannya adalah supaya seluruh agenda dilakukan secara bersama-sama selama program berlangsung dengan dampingan *Tour Leader* dan muthowwif.

Maka dari itu penulis mengelompokkan kedalam tiga jenis kegiatan yang mana nilai *Ubudiyah* itu ditanamkan, di antaranya:

a. Bimbingan Manasik

Sebelum melakukan ibadah umroh ke tanah suci, seluruh jamaah pasti akan mendapatkan bimbingan manasik umroh, baik itu berupa pengarahan-pengarahan, bimbingan ibadah, praktik ibadah yang akan dilakukan selama di tanah suci. Bimbingan manasik umroh ini dilakukan pada 2 bulan sebelum masa keberangkatan para jamaah. Kegiatan ini dilakukan selama 2 hari.

Hari pertama para jamaah diberikan materi bimbingan dan contoh kegiatan di umroh sebelumnya, kemudian untuk kegiatan praktik manasik umroh dilakukan di Asrama Haji di hari berikutnya. Dalam hal ini, Karimah *Tour and Travel* Surabaya tidak melakukan kerjasama dengan pihak tertentu untuk memberikan bimbingan kepada

¹⁰³ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

jamaah umroh. Tapi bimbingan manasik dilakukan oleh *Tour Leader Travel* itu sendiri yakni Nuril Jannah.

Adapun bimbingan manasik haji dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah ceramah yang disampaikan secara kolektif atau kelompok dan di praktikkan secara langsung. Metode penyampaian yang digunakan dalam memberikan materi bimbingan manasik umroh adalah dengan cara membagikan materi yang sudah di sediakan kepada jamaah dan dijelaskan sekaligus praktik secara kolektif. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Inatus Suaidah selaku jamaah umroh bahwa :

Ya, kalau materi yang saya dapatkan ya sama saja di luar juga dapat materi, bedanya adalah tergantung siapa yang menyampaikan, dan Ning Nuril mampu menyampaikannya dengan baik dan mudah di pahami para jamaah.¹⁰⁴

Pengalaman pertama jamaah dalam keikutsertaannya dalam bimbingan manasik. Kekhawatiran akan ketidaktahuan dalam menerima materi bimbingan kadangkali dialami oleh beberapa jamaah. Tapi, ketika mengikuti kegiatan tersebut dan dipraktekkan selama di tanah suci, dapat berjalan dengan mudah. Seperti dikisahkan oleh Sumarlik selaku jamaah umroh bahwa :

Ini pertama saya ikut manasik umroh, saya kira bakal sedikit rumit, ternyata kalau di praktikkan gak terlalu sulit. Apalagi disampaikan dengan mudah, jadi saya langsung faham. kalau yang saya dapatkan di *Travel* ini sih, bukan Cuma menyampaikan materi seperti orang persentasi sesuatu, tapi

¹⁰⁴ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

karena sumber rujukan materi yang disampaikan adalah langsung dari guru ngajinya ya jadi sampai ke kita beda.¹⁰⁵

b. Pendampingan di Tanah Suci

Selama berada di tanah suci, setiap jamaah umroh pasti akan di damping oleh *muthowwif*. *Muthowwif* adalah orang yang akan mendampingi dan membimbing kita selama di tanah suci. *Muthowwif* bertugas untuk mendampingi selama kegiatan umroh berlangsung dan mengantar jamaah ke tempat sejarah yang akan di kunjungi setelah kegiatan umroh selesai.

Namun, di sini *Tour Leader* berperan aktif dalam mendampingi jamaah umroh selama kegiatan *Ubudiyah* seperti mengajak jamaah umroh untuk sholat berjamaah dan mengadakan kegiatan tambahan yang jarang ditemukan di *Travel* lain. Hal itu sesuai dengan yang disampaikan oleh Nuril Jannah sebagai *Tour Leader Karimah Tour and Travel* Surabaya yakni :

Jamaah kan beda-beda yaa. Ada yang usianya masih muda, ada yang udah lanjut, ada wanita, pria, macem-macem. Nah, disitu kami mempunyai peran penting biar kalau ibadah mereka tuh ga lupa dengan amalan-amalan apa yang harus dilakukan dan dihindari. Jadi, bener-bener kita giring bersama-sama ga boleh melakukan apa-apa sendiri, takutnya kececer di negara orang ga tau jalan balik, kita antisipasi dengan itu.¹⁰⁶

Penjelasan salah satu jamaah terkait pendampingan oleh pihak *Tour and Travel* Surabaya kepadanya betul-betul dirasakan hingga selesai. Berbeda dengan *Travel* lain yang bahkan jarang dikontrol,

¹⁰⁵ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

¹⁰⁶ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

sehingga dilepas begitu saja selama di tanah suci. Seperti yang diceritakan oleh Inatus Suaidah bahwa:

Nah, kalau disini ya pendampingannya bener-bener di dampingi, gak ditinggal-tinggal. Soalnya saya pernah umroh pakai *Travel* lain ya betul di damping, tapi setelah itu kita jarang di kontrol setiap saat, mau kita jamaah atau tidak ya mereka tidak tau.¹⁰⁷

Faktor usia turu mempengaruhi daya ingat sejumlah jamaah selama menjalani kegiatan baik ketika bimbingan manasik ataupun selama berada di tanah suci. Hal tersebut langsung direspon oleh *Tour Leader* selaku pihak penyelenggara *Tour and Travel* dalam upaya mengingatkan kepada jamaah, salah satunya menyangkut peraturan yang berlaku. Hal tersebut disampaikan oleh Sumarlik

Kalau saya kan sudah agak tua ya, jadi ya kadang suka lupa apa aja peraturan yang diberlakukan disana, jadi Ning Nuril itu selalu mengingatkan setiap kita selesai dan hendak mau memulai kegiatan yang baru biar menghindari denda. Selain itu, enaknyanya kalau didampingi itu, meskipun kita baru menginjakkan kaki di negeri orang kita gak perlu takut untuk melakukan sesuatu, karena sudah ada yang menuntun¹⁰⁸

c. Kegiatan Tambahan

Program unggulan yang di tawarkan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah program umroh *ar'bain*. Program tersebut adalah melakukan sholat jamaah selama 40 kali, dan jika di akumulasikan adalah 26 hari. Dalam kurun waktu yang tidak sebentar itu, setiap hari Kamis Malam Jumat pihak *Travel* ini mengadakan kegiatan rutinan yang dilakukan di kamar hotel secara bersama-sama.

¹⁰⁷ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹⁰⁸ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Seperti khotmil qur'an, tahlilan, yasinan, istighosah dan pembacaan maulid *diba'*.

Kegiatan tambahan tersebut berlangsung dari setelah selesai sholat ashar. Jika minggu pertama diadakan kegiatan khotmil qur'an, maka minggu selanjutnya diadakan kegiatan pembacaan maulid *diba'* yang langsung dilanjut dengan kegiatan pembacaan yasin dan tahlil bersama.

Hal tersebut diterapkan untuk memperkuat ikatan emosional dan tali persaudaraan antar *Tour Leader Travel* dengan para jamaah jauh lebih dekat lagi, sehingga tidak ada batasan atau rasa sungkan untuk bertanya atau ada jarak antar satu dengan yang lain. Serta meningkatkan dan menanamkan amalan sunnah agar selalu diterapkan yang mana kadang terlupakan ketika bepergian. Hal tersebut diungkapkan Inatus Suaidah

Di sini, setiap minggu selalu rutin acara pengajian di rumah Ning Nuril atau mushollah An Nur. Jadi waktu kita umroh, kegiatan tersebut tidak langsung hilang. Kalau kata Ning Nuril sih, kalau masih bisa ngaji ya kita ngaji aja rutin dimanapun itu. Jadi, kesimpulannya adalah bentuk nilai *Ubudiyah* yang ditanamkan disini diberikan dalam bentuk kegiatan amaliyah sunnah yang diwajibkan dengan harapan agar kegiatan-kegiatan ini menjadi kebiasaan dan supaya bisa dilakukan sehari-hari demi mendapat ridho dan rahmat Allah SWT. Sekaligus bagaimana proses penyampaian pesan yang disampaikan dengan menggunakan bahasa tutur, lembut dan santun namun tegas sehingga lebih mudah diterima para jamaah ketika ada pesan yang masuk terutama yang menyampaikan pesan tersebut adalah sosok tokoh agama ternama di kota Surabaya yang memiliki karakter religius serta mengayomi sehingga memiliki pengaruh yang besar¹⁰⁹

¹⁰⁹ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

Dalam menyampaikan informasi, tentunya setiap lembaga atau individu pasti memerlukan media untuk menyampaikan pesan agar pesan tersebut lebih mudah untuk disampaikan. Adapun, media yang digunakan oleh lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah melalui sosial media seperti *Intagram* dan *Group WhatsApp* dan catatan materi panduan manasik umroh. Berikut penjelasan dari *CEO* Karimah *Tour and Travel* Surabaya mengenai media yang di gunakan:

Kalau kita sih yakinnya rejeki sudah ada yang ngatur, dan Alhamdulillah meskipun kami tidak terlalu lengkap sosial mediana Alhamdulillah jamaah ada saja yang ikut kami. Karena disini kami ada yang memiliki pengaruh kepada jamaah, jadi sambil memberikan ceramah di setiap pengajiannya, sambil menawarkan kalau ada yang mau umroh atau haji, bias hubungi kita. Tapi tetap mengikuti jaman sekarang, kami memiliki akun instagram untuk kita publish setiap kegiatannya, dan kedepannya kami akan tingkatkan agar para konsumen bisa mengakses kita lebih mudah lagi apabila kita memiliki sosmed yang lengkap.¹¹⁰

Dari hasil wawancara tersebut didapatkan pula mengenai data para jamaah umroh yang telah menggunakan *Travel* ini, di antaranya:¹¹¹

Tabel. 4.2. Data Jamaah Umroh

NO	BULAN	JUMLAH JAMAAH
1	April 2017	30 orang
2	Agustus 2017	32 orang
3	Maret 2018	32 orang
4	Juli 2018	30 orang
5	Februari 2019	35 orang
6	Juli 2019	35 orang
7	Februari 2020	33 orang

¹¹⁰ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹¹¹ Data Karimah *Tour and Travel* Surabaya.

Ungkapan yang dikatakan oleh Nuril Jannah selaku *Tour Leader* Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada jamaah, bahwa :

Kalau di kita, para jamaah itu bukan hanya dapat fasilitas untuk berangkat, terus umroh, selesai. Enggak... tapi kita disana juga merasa mendapat amanah membawa para jamaah untuk ibadah ke rumah Allah, jadi ya kita tekankan “eman” kalau disana gak digunakan untuk benar-bener ibadah. Jadi setiap ada kegiatan apa, kita pasti obrak-obrak para jamaah agar melakukan kegiatan itu bersama-sama. Gak setiap orang yang kita jelaskan itu langsung nangkap dan gak semua orang yang ada dalam forum itu berani untuk mengutarakan apa yang ingin ditanyakan, jadi kita melakukan pendekatan secara individual kepada para jamaah pada saat setelah forum selesai¹¹²

Kebingungan beberapa jamaah saat penyampaian materi menjadi salah satu kendala. Jika sudah mengalami hal tersebut, jamaah bersangkutan langsung menanyakan perihal ketidakmengertian mereka dalam materi bersangkutan. Sejumlah jamaah terkadang merasa malu untuk bertanya di depan banyak orang, sehingga mereka lebih memilih menanyakan kepada *Tour Leader*. Seperti yang diceritakan oleh Sumarlik selaku jamaah bahwa :

Saya kadang kalau gak mengerti materinya ya saya nanya ke Ning Nuril pas acara selesai, soalnya saya lebih faham kalau bertanya langsung, kadang saya juga malu kalau bertanya di depan banyak orang¹¹³

Keberhasilan sebuah perusahaan bergantung pada sejumlah faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah lembaga yakni kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan misi

¹¹² Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 22 Agustus 2019.

¹¹³ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

Karimah *Tour and Travel* Surabaya yang disampaikan langsung oleh Ulin Nuha Karimah selaku *CEO* Karimah *Tour and Travel* Surabaya :

Yang terpenting bagi kita adalah kepuasan jamaah, dan *feedback* yang di dapatkan oleh mereka.”¹¹⁴

Tingkat kepuasan konsumen yang tergabung dalam Karimah *Tour and Travels* sangat beragam. Setiap konsumen dipersilakan menyampaikan *feedback* ataupun keluhannya selama menggunakan jasa karimah tour and travel Surabaya. Hal itu bertujuan untuk betul-betul mendengarkan keluh-kesah jamaah saat keikutsertaannya dengan lembaga ini dan supaya dapat memberikan *full service* ataupun pelayanan terbaik kepada seluruh jamaah. Salah satu jamaah yang menyampaikan *feedback* ialah Inatus Suaidah bahwa

Saya biasanya kalau pergi ke tanah suci, biasa pakai *Travel* yang jasanya VIP dengan fasilitas yang lumayan mewah dengan hotel berbintang 5. Namun, ketika saya menggunakan jasa *Travel* tersebut, mereka tidak terlalu mengontrol kegiatan saya untuk berziarah, sholat jama'ah, dan kegiatan sunnah lainnya. Tapi ketika saya pakai jasa *Travel* ini (KTTS), saya dapatkan itu, saya dapatkan apa yang saya tidak dapatkan di *Travel* lain, meskipun memang *Travel* ini tidak menggunakan jasa yang super mewah, tapi tidak ngaruh dengan pelayanannya.¹¹⁵

Pelayanan betul-betul dirasakan jamaah saat bergabung dengan Kenyamanan jamaah dalam keikutsertaannya dengan karimah tour and travel Surabaya betul-betul dirasakan oleh seluruh jamaah baik ketika bimbingan manasik ataupun arahan selama beribadah di tanah suci. Pelayanan terbaik pada jamaah betul-betul diberikan supaya tidak

¹¹⁴ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹¹⁵ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 25 Agustus 2019.

kecewa dan konsumen merasa puas dalam menggunakan jasa karimah tour and travel. Alhasil, pernyataan konsumen merasa puas dengan lembaga tour tersebut. Hal itu disampaikan oleh Nur Kholifah selaku jamaah.

Ternyata beda banget pelayanan dan bimbingan disini, waktu saya kemarin ibadah Umroh dengan menggunakan *Travel X*, mashaallah beda banget programnya, kalau di *Travel* itu ya saya pakai jasanya udah harganya mahal, disana juga ya pokok di anter aja terserah kita ibadah kemana, berkunjung kemana. Tapi kalau lewat Ning Nuril Alhamdulillah saya seneng bisa ke Roudhoh tiap hari, terus ngerti harus ngapain tiap harinya, kan kasian kalau untuk orang yang belum pernah Umroh atau Haji kalau gak bener-bener di ajak, diayomi, bingung jadinya.¹¹⁶

C. Pembahasan Temuan

Setelah data diperoleh peneliti melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi berikut peneliti sajikan dan analisis dalam pembahasan temuan berikut. Pembahasan tersebut akan membahas temuan-temuan peneliti selama dilapangan yang dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya yakni mengenai Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan Nilai *Ubudiyah* kepada jamaah umroh.

1. Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh

Seperti yang dijelaskan bahwa pola komunikasi merupakan sistem penyampaian pesan melalui lambang tertentu yang mengandung arti. Selain itu, sistem penciptaan makna untuk mengubah tingkah laku individu

¹¹⁶ Nur Holifah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

yang lain. Seperti yang telah dijelaskan dalam kajian teori bahwa pola komunikasi ialah suatu rangka yang digunakan untuk membuat sesuatu yang sama dalam rangka tersebut. Alo Liliweri mengatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan baik secara verbal dan non verbal.¹¹⁷

Pola komunikasi verbal maupun norverbal dalam berlangsungnya kegiatan ibadah umroh baik sebelum pemberangkatan maupun hingga datang kembali di tanah air berlangsung dengan baik. Faktanya, selama melakukan perjalanan ibadah bersama, baik jamaah antar jamaah yang lain dan dengan pihak *Travel* pun tidak pernah terjadi konflik.¹¹⁸

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa Pola Komunikasi Antarpribadi yang dilakukan oleh *Tour Leader* dari pihak Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada para jamaah umroh yakni sebagai berikut:

a. Keterbukaan Antara *Tour Leader* Dengan Jamaah

Bentuk keterbukaan yang terjadi antara pihak *Travel* dengan jamaah umroh yakni proses penyampaian segala materi dan *schedule* yang akan dilakukan selama di tanah suci disampaikan secara transparan. Hal ini bertujuan supaya seluruh jamaah dapat mengetahui apa saja yang akan dilakukan selama di tanah suci. Sekaligus bagi jamaah yang kurang mengerti akan pesan yang disampaikan.

¹¹⁷ Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), 5.

¹¹⁸ *Ibid.*, 10

Devito mengatakan bahwa pola komunikasi terdiri dari 4 macam yaitu Pola Komunikasi Antarpribadi, Pola Komunikasi Kelompok, Pola Komunikasi Massa dan Komunikasi Publik.¹¹⁹ Dalam pembahasan ini Pola komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada jamaah umroh dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* merujuk pada Teori *Stimulus Respon* dan menggunakan Pola Komunikasi Antarpribadi juga Pola Komunikasi Kelompok berdasarkan teori Joseph Devito.

Jika mengacu pada teori *stimulus-respon* yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku dan persepsi tergantung kepada kualitas rangsangan (stimulus) yang berkomunikasi dengan organisme. Teori *Stimulus Respon* sesuai dengan hasil data di lapangan Ketika seorang *Tour Leader* di Lembaga Karimah *Tour and Travel* Komunikator dalam lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada para jamaah umroh adalah seorang *Tour Leader (Tour Leader Travel)*.¹²⁰

b. Empati dan Motivasi Antara *Tour Leader* Dengan Seluruh Jamaah Untuk Selalu Mendukung Selama Di Tanah Suci

Bentuk empati yang dirasakan dalam pihak *Travel* dengan jamaah adalah ketika sedang melakukan ibadah dan berdo'a

¹¹⁹ Devito, *The Interpersonal...* 30

¹²⁰ Suzy Azeharie dan Nurul Khotimah, *Pola Komunikasi Antarpribadi Antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman Penitipan Anak "Melati" Bengkulu. Jurnal Pekommas*, Vol. 18 No. 3, (Desember 2015), 11 juli 2020, 213.

bersama. Berada di tanah suci merupakan impian para umat manusia, sehingga bagi siapapun yang menginjakkan kaki di tanah suci akan merasakan ketenangan jiwa.

Pesan yang disampaikan oleh *Tour Leader* Travel ini mendapat respon positif dari para jamaah. Pesan yang disampaikan berdasarkan rujukan Al-Qur'an maupun Hadits. Selain itu, *Tour Leader* di sini turut memberikan pengawasan ataupun pendekatan kepada jamaah secara personal dan bersifat terbuka. Hal ini dikarenakan tidak seluruh jamaah pernah melakukan umroh sebelumnya, sehingga masih terdapat sejumlah jamaah yang belum hafal apa yang harus ia tunaikan selama berada di tanah suci.

Sebelumnya telah dijelaskan terkait tata cara melaksanakan ibadah umroh di manasik umroh sebelum pemberangkatan. Namun beberapa faktor yang menyebabkan pesan tersebut menjadi harus disampaikan kembali supaya dapat tertanam dalam jiwa para jamaah, seperti faktor pendidikan dan faktor usia masing-masing jamaah.

c. Motivasi antar jamaah selama di tanah suci

Bentuk dukungan yang terjadi adalah situasi terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Salah satu bentuk dukungan yang dilakukan pihak Travel adalah selalu memotivasi seluruh jamaah dalam melaksanakan kebajikan dan amalan Sunnah dengan cara mewajibkan seluruh kegiatan *Amaliyah Sunnah*. Hal ini diharapkan supaya dapat tertanam di dalam jiwa para jamaah serta

ini dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari usai sepulang dari tanah suci. Sejumlah jamaah diharapkan dapat memberikan dukungan dan saling menyemangati satu sama lain.

Hal tersebut selaras dengan apa yang dikemukakan Sardiman bahwa motivasi merupakan faktor penggerak ataupun dorongan yang dapat memicu timbulnya rasa semangat dan juga mampu merubah tingkah laku manusia atau individu untuk menuju pada hal yang lebih baik untuk dirinya sendiri.¹²¹ Pada gilirannya, secara perlahan dapat menciptakan ikatan emosional dan menjalin tali persaudaraan sesama jamaah.

d. Sikap positif antar jamaah selama berada di tanah suci

Upaya saling menghargai antar jamaah penting ditingkatkan baik sebelum ataupun selama berada di tanah suci. Hal ini adalah bagian dari bentuk kepedulian dan sikap positif yang selalu melekat dalam diri jamaah. Peran lembaga karimah tour and travel turut serta menanamkan sikap positif dan saling menyemangati sesama jamaah. Upaya tersebut selaras dengan misi lembaga *Karimah Tour and Travel* yang dimanifestasikan dalam bentuk serangkaian kegiatan. Secara bergantian, setiap jamaah turut memimpin kegiatan yang telah ditetapkan oleh pihak Travel. Misalnya memimpin shalat berjamaah, memandu membaca maulid diba' ataupun acara istighosah.

¹²¹ Ahmad Sardiman, *Interaksi dan Motivasi Belajar dan Mengajar* (Jakarta: RajaGrafindo, 1986), 50.

e. Kesetaraan yang dibentuk oleh *Tour Leader* kepada para jamaah

Lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya tidak membeda-bedakan antara satu jamaah dengan jamaah yang lain. Meskipun jamaah berlatarbelakang pendidikan dan system kasta sosial yang berbeda. Namun, dalam penyampaian pesan dan amalan yang harus dilakukan oleh seluruh jamaah. Terutama dalam segi pelayanan ataupun fasilitas. Para jamaah mendapat porsi yang sama.

Kepedulian lembaga *Tour and Travel* kepada jamaah merupakan hal prioritas, salah satunya dalam bentuk pelayanan. Pihaknya tidak serta membiarkan jamaah berjalan sendirian. Seluruh jamaah baik yang pemahamannya masih dangkal ataupun mumpuni, pihak *Tour and Travel* tetap membimbingnya.

Pola komunikasi selanjutnya yang digunakan dalam lembaga ini adalah komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Dalam sebuah kelompok akan terjadi interaksi antar anggota kelompok.¹²²

Pola komunikasi kelompok yang terjadi di lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya adalah ketika seorang *Tour Leader* menyampaikan pesan kepada jamaah dalam lingkup satu waktu. Seperti penyampaian materi manasik umroh sebelum pemberangkatan. Kemudian ketika sedang istirahat, seorang *Tour Leader* kerap memberikan ceramah dalam kemas

¹²² Silfia Hanani, *Komunikasi Antar Pribadi : Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Ar-Ruuz Media, 2007), 203.

bercerita. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Silfia Hanani bahwa komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang.¹²³

Hal ini dilakukan sambil bersantai, supaya pesan yang disampaikan kepada jamaah mampu masuk dengan mudah ke telinga dan jiwa para jamaah. Pesan tersebut diberikan dengan tujuan ingin terus mengingatkan tentang keutamaan melaksanakan ibadah apapun di tanah suci agar kegiatan ibadah di tanah suci bisa menjadi kebiasaan dan selalu ingat oleh para jamaah.¹²⁴

Ketika pesan tersebut dilakukan secara berkelompok, selain memudahkan seorang *Tour Leader* dalam menyampaikan pesan, juga menghemat waktu ketika itu dilakukan. Namun, pesan yang disampaikan juga bisa masuk dan diterima oleh seluruh jamaah. Pola komunikasi ini dikatakan efektif karena para jamaah juga mampu menangkap pesan tersebut dan lebih mudah difahami.¹²⁵

Mudahnya dipahami sebuah pesan yang disampaikan oleh seorang *Tour Leader*, karena ia memiliki *basic* sebagai seorang tokoh agama masyarakat (Bu Nyai). Wawasan terkait agama yang luas, memiliki relasi dengan para tokoh agama yang lain, serta menyampaikan materi berdasarkan sumber yang valid (Al-Qur'an dan Hadist). Pada gilirannya, mengakibatkan dalam proses penyampaian pesan kepada jamaah, bukan

¹²³ Ibid., 210.

¹²⁴ Inatus Suaidah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹²⁵ Sumarlik, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2019.

hanya berdasarkan pengalaman namun juga berdasarkan panduan yang tepat.

Hal ini menyebabkan komunikasi (jamaah umroh) lebih mudah memahami dan percaya dengan apa yang disampaikan karena sumber informasi yang didapat berdasarkan dari kitab Allah. Sehingga ketika pesan yang disampaikan itu berhasil di terima oleh para jamaah dan memberikan respon balik dari para jamaah dengan cara menjalankan amalan-amalan sunnah yang diwajibkan oleh pihak *Travel*, maka komunikasi yang dilakukan dalam lembaga *Travel* ini dikatakan berhasil, karena stimulus yang diberikan kepada para jamaah menimbulkan respon yang baik dari para jamaah.¹²⁶

2. Bentuk Nilai *Ubudiyah* Yang Ditanamkan Oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai *Ubudiyah* Kepada Jamaah Umroh

Sejumlah aktifitas yang dilakukan pihak *Travel* dalam mentransformasikan dakwah dengan selalu mengajak para jamaah untuk melakukan kegiatan *Ubudiyah* secara bersama-sama. Keluarga besar Karimah *Tour and Travel* Surabaya selalu mengajarkan untuk senantiasa sholat berjamaah tepat waktu, dan harus tetap berjamaah meskipun sedang beraktifitas di luar. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Yulianti bahwa hal tersebut merupakan suatu bentuk tingkah laku baik atau buruk

¹²⁶ Hidjanto Djamal dan Andi Fachruddin, *Dasar-Dasar Penyiaran, Sejarah, Organisasi Operasional dan Regulasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), 69.

dengan tolok ukur agama, etika, dan moral yang berlaku di masyarakat.¹²⁷

Dalam hal ini, peneliti menyadari bahwa di kegiatan apapun pihak Karimah *Tour and Travel Surabaya* selalu menanamkan nilai *Ubudiyah* kepada siapapun tanpa memandang dia jamaah nya atau orang lain.

Kegiatan yang di lakukan dalam proses penanaman nilai *Ubudiyah* di *Travel* ini adalah :

a. Sholat Berjamaah Setiap Waktu dan Tepat Waktu

Kegiatan umroh bukan hanya menanamkan nilai *Ubudiyah* untuk mengajak orang lain sholat berjamaah, tapi dalam keadaan apapun dan dimanapun keluarga besar Karimah *Tour and Travel Surabaya* selalu menerapkan untuk tidak meninggalkan sholat berjamaah tepat waktu. Kegiatan tersebut merupakan manifestasi kewajiban ajaran Islam yang ditunaikan oleh manusia.¹²⁸

b. Mengajak Para Jamaah Menuju Raudhoh

Sedangkan bagi jamaah yang baru pertama kali bertolak ke tanah suci, tentunya belum mengetahui dimana lokasi roudhoh dan apa keutamaan mengunjungi raudhoh. Di sini, pihak *Travel* selalu mengajak dan memberikan informasi apa keuntungan mengunjungi roudhoh setiap malam pukul 01.00 pagi waktu setempat. Karena tidak semua jamaah mengetahui apa fadhilah mengunjungi roudhoh setiap hari. Kegiatan rutin setiap malam jum'at

¹²⁷ Qiqi Yulianti Zakiyah & H.A. Ruana, *Pendidikan Nilai*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 14

¹²⁸ Aswil, Rony, dkk. *Alat Ibadah Muslim Koleksi Museum Adhityawarman*, (Padang: Bagian Proyek Pembinaan Permuseuman Sumatera Barat, 1999), 60.

Kegiatan rutin disini adalah membaca tahlil (*istighosah*) atau membaca maulid diba' setiap malam jum'at (kamis malam) di hotel yang telah di sediakan dan di pimpin oleh *Tour Leader Travel* ini sendiri dan *muthowwif* di tanah suci. Kegiatan tersebut merupakan salah satu bentuk penerapan ibadah yang telah menjadi kewajiban umat muslim.¹²⁹

Lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya mengutamakan misi dakwah dalam menanamkan nilai *Ubudiyah*, sehingga bermanfaat bagi sesama jamaah. Terbukti, *Travel* ini tidak terlalu mengejar *marketing* dan *provit* semata. Lembaga *Travel* tersebut melakukan promosi personal melalui pertemuan umum seperti pengajian yang diselenggarakan oleh masyarakat.¹³⁰

Lembaga *Travel* tersebut sangat menekankan nilai *Ubudiyah*, di mana nilai *Ubudiyah* ini dapat diharapkan akan tertanam selama program selesai. Selain itu, jamaah dapat menerapkannya usai kepulangannya dari tanah suci.¹³¹ Jadi, kesimpulannya adalah bentuk nilai *Ubudiyah* yang ditanamkan disini diberikan dalam bentuk kegiatan amaliyah sunnah yang diwajibkan.

Kegiatan tersebut diharapkan dapat menjadi kebiasaan pada diri jamaah supaya dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-harinya. Hal itu bertujuan semata-mata untuk mendapat ridho dan rahmat Allah

¹²⁹ Syamsu, Yusuf, *Psikologi Belajar Agama : Perspektif Agama Islam*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), 30.

¹³⁰ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2019.

¹³¹ Hasil Observasi peneliti Pada Karimah *Tour and Travel* Surabaya Pada Tanggal 23 Agustus 2019.

SWT. Proses penyampaian pesan yang ditransformasikan dengan menggunakan bahasa tutur, lembut santun dan tegas. Pada gilirannya, lebih mudah diterima para jamaah ketika terdapat pesan yang masuk.¹³²

Sosok yang menyampaikan pesan tersebut merupakan tokoh agama ternama di kota Surabaya yang memiliki karakter religius dan mengayomi, sehingga memiliki pengaruh yang besar. Harapannya adalah, kegiatan tersebut terus berlanjut ke depannya, bahkan dapat memompa semangat jamaah dalam keikutsertaannya dalam kegiatan beribadah di tanah suci.¹³³

Kegiatan tersebut di antaranya meliputi sholat berjamaah, ziarah raudhoh setiap hari pukul 01:00WIB ziarah di makam-makam dan tempat bersejarah Islam, pengawasan kepada seluruh jamaah untuk mengadakan rutinan yasin tahlil dan pembacaan maulid diba' pada hari Kamis (Malam Jum'at). Selain itu, seluruh agenda dilakukan secara bersama-sama selama program berlangsung dengan dampingan *Tour Leader* dan *muthowwif*.¹³⁴

Maka dari itu, dari temuan diatas penulis mengelompokkan ke dalam tiga jenis kegiatan nilai *Ubudiyah* itu ditanamkan, di antaranya :

1) Kegiatan Sebelum Berangkat Ke Tanah Suci

Sebelum melakukan ibadah umroh ke tanah suci, seluruh jamaah pasti akan mendapatkan bimbingan manasik umroh, baik

¹³² Sendjaja, Sasa Djuarsa, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), 256.

¹³³ Nur Kholifah, *Wawancara*, Surabaya, 23 Agustus 2020.

¹³⁴ Nuril Jannah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2020.

itu berupa pengarahan-pengarahan, bimbingan ibadah, praktik ibadah yang akan dilakukan selama di tanah suci. Bimbingan manasik umroh ini dilakukan pada dua bulan sebelum masa keberangkatan para jamaah. Kegiatan ini dilakukan selama dua hari.¹³⁵

Hari pertama para jamaah diberikan materi bimbingan dan contoh kegiatan di umroh sebelumnya, kemudian untuk kegiatan praktik manasik umroh dilakukan di Asrama Haji di hari berikutnya. Dalam hal ini, Karimah *Tour and Travel* Surabaya tidak melakukan kerjasama dengan pihak tertentu untuk memberikan bimbingan kepada jamaah umroh. Tapi bimbingan manasik dilakukan oleh *Tour Leader Travel* itu sendiri yakni Nuril Jannah.

Bimbingan manasik haji dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah kajian-kajian, ceramah yang disampaikan secara kolektif dan dipraktikkan secara langsung. Metode penyampaian yang digunakan dalam memberikan materi bimbingan manasik umroh adalah melalui pembagian materi yang telah disediakan kepada jamaah umroh dan dijelaskan sekaligus praktik secara berkelompok. Hal tersebut selaras dengan pendapat Arief bahwa metode adalah jalan yang hendak ditempuh oleh seseorang supaya sampai kepada tujuan tertentu, baik dalam

¹³⁵ Ulin Nuha Karimah, *Wawancara*, Surabaya, 24 Agustus 2020.

lingkungan perusahaan atau perniagaan maupun dalam kepuasaan ilmu pengetahuan dan lainnya.¹³⁶

Gambar 4.4 Manasik Umroh KTT Surabaya



Adapun hari berikutnya setelah mengikuti materi manasik umroh yang diberikan, dilanjutkan dengan praktik di Asrama Haji agar para jamaah bisa langsung mempraktikkannya dan mengetahui gambaran selama beribadah di tanah suci secara langsung. Kegiatan tersebut dimulai dari cara memakai kain *ihrom*, *ihrom*, *wukuf*, *thowaf*, *sa'i* yang dilakukan secara tertib.

2) Kegiatan Selama Di Tanah Suci

Adapun kegiatan yang dilaksanakan selama di tanah suci sudah tercatat dalam rundown, sehingga kegiatan bisa terlaksana sesuai jadwal yang ditargetkan. Adapun kegiatan yang dilakukan selama di tanah suci adalah:

¹³⁶ Arma'i Arief, *Pengantar Ilmu dan Metodologi Pendidikan Islam* (Jakarta: Ciputat Press, 2002), 87

a) Sholat Berjamaah Setiap Waktu dan Tepat Waktu

Kegiatan umroh tekun dilakukan sebagai bentuk menanamkan nilai *Ubudiyah* untuk mengajak orang lain sholat berjamaah. Tapi, dalam keadaan apapun dan di manapun keluarga besar Karimah *Tour and Travel* Surabaya selalu menerapkan untuk tidak meninggalkan sholat berjamaah tepat waktu. Sebagaimana pendapat Hasan Saleh bahwa itu adalah bagian dari tunduk dan patuh kepada Allah SWT.¹³⁷

b) Mengajak Para Jamaah Ke Raudhoh

Untuk para jamaah yang baru pertama kali pergi ke tanah suci, pasti belum tau dimana lokasi roudhoh dan apa keutamaan mengunjungi roudhoh. Di sini pihak *Travel* selalu senantiasa mengajak dan memberikan informasi apa keuntungan mengunjungi roudhoh setiap malam pukul 01.00 pagi waktu setempat. Karena tidak semua jamaah mengetahui apa fadhilah mengunjungi roudhoh setiap hari.¹³⁸

c) Kegiatan Rutinan Setiap Malam Jum'at

Kegiatan rutin disini ada 2 yakni membaca tahlil (*istighosah*) atau membaca maulid diba' setiap malam Jum'at (Kamis Malam) di Hotel yang telah di sediakan dan di pimpin oleh *Tour Leader Travel* ini sendiri dan muthowwif di tanah

¹³⁷ Hasan Saleh, *Kajian Fiqih Nabawi dan Fiqih Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), 3.

¹³⁸ *Ibid.*, 8.

suci. Hal tersebut sejalan dengan budaya Islam yakni kegiatan tahlilan dan *diba'an*.¹³⁹

3) Kegiatan Setelah Dari Tanah Suci

Adapun kegiatan setelah datang dari tanah suci adalah mengkaji kembali apa yang didapat oleh para jamaah sehingga pihak lembaga bisa mengetahui apakah pesan dan tuntunan ibadah yang disampaikan bisa tertanam dalam diri masing-masing jamaah serta mengingatkan kembali agar semua amalan-amalan yang dilaksanakan di tanah suci bisa istiqomah diterapkan sampai kapanpun. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Syamsu Arif bahwa ibadah harus dimanifestasikan dalam kehidupan sehari-hari.¹⁴⁰



¹³⁹ KH.Muhammad Abdus Shomad, *Tahlil Dalam Perspektif Al-Qur'an dan As-Sunnah*, (Jember: PP Nurul Islam NURIS, 2005), 12-13.

¹⁴⁰ Syamsu Arif, *Psikologi Belajar Agama : Perspektif Agama Islam*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), 30.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang bersumber dari data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi tentang “Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya Dalam Menanamkan Nilai Ubudiyah Kepada Jamaah Umroh” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi yang dilakukan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya yakni menggunakan Pola Komunikasi Antarpribadi dan Pola Komunikasi Kelompok. Adapun bentuk dari pola komunikasi antarpribadi lembaga *Travel* ini adalah adalah stimulus atau pesan yang disampaikan kepada para jamaah yakni bersifat mengajak kepada kebaikan agar para jamaah mengikuti dan melakukan ketentuan-ketentuan yang sudah ada di lembaga tersebut.

Bentuk pola komunikasi selanjutnya yakni pola komunikasi kelompok. Fakta dilapangan ditemukan bahwa ketika seorang *Tour Leader* menyampaikan pesan kepada jamaah dalam lingkup satu waktu, seperti penyampaian materi manasik umroh sebelum pemberangkatan, kemudian ketika sedang istirahat menunggu kegiatan atau sholat selanjutnya, selama di tanah suci, seorang *Tour Leader* kerap memberikan ceramah dalam kemasan bercerita. Hal ini dilakukan sembari bersantai, agar pesan yang disampaikan kepada jamaah mampu masuk dengan mudah ke telinga dan jiwa para jamaah.

2. Bentuk dari nilai *Ubudiyah* yang ditanamkan kepada para jamaah dibagi dalam tiga waktu yaitu pertama, kegiatan yang dilakukan sebelum para jamaah berangkat ke tanah suci. Kegiatan ini berisi tentang pembekalan materi dan bimbingan manasik umroh baik dari segi materi dan praktik dimana kegiatan tersebut dilakukan pada dua bulan sebelum masa keberangkatan para jamaah umroh ke tanah suci. Kegiatan ini dilakukan selama dua hari. Untuk pemberian materi di hari pertama dilakukan didalam ruangan salah satu hotel di kota Surabaya, kemudian untuk bimbingan di hari kedua adalah bimbingan dan praktek manasik umroh yang dilakukan langsung di Asrama Haji Surabaya.

Kedua, penanaman nilai ubudiyah dilakukan dalam bentuk kegiatan yang dikerjakan ketika sudah berada di tanah suci. Adapun kegiatan yang dilakukan selama di tanah suci di antaranya adalah melaksanakan sholat secara berjamaah setiap waktu dan tepat waktu, mengajak para jamaah ke Roudhoh (Makam Nabi Muhammad Saw), serta melaksanakan kegiatan rutin setiap malam jum'at, seperti pembacaan istighosah dan pembacaan maulid diba' secara bergantian.

Ketiga, penanaman nilai ubudiyah yang terakhir yaitu berupa kegiatan setelah dari tanah suci. Dimana kegiatan yang dilakukan ketika sudah berada di tanah air adalah adanya kontroling dari pihak lembaga sekaligus mengkaji kembali apa yang sudah didapat oleh para jamaah umroh sehingga bisa diketahui apakah pesan tersebut tertanam atau tidak dalam jiwa para jamaah.

B. Saran

1. Kepada pihak Karimah *Tour and Travel* Surabaya agar kedepannya semakin aktif di sosial media agar jamaah yang ingin mencari informasi mengenai *Travel* ini jauh lebih mudah
2. Kepada Fakultas Dakwah, khususnya jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, penelitian ini dapat untuk menjadi referensi penelitian berikutnya agar jauh lebih baik lagi
3. Kepada pembaca, agar menjadi acuan agar dimanapun dan kapanpun bisa melaksanakan kegiatan yang bukan hanya bersifat wajib namun juga yang bersifat sunnah agar mendapat pahala dan ridho Allah Swt.
4. Kepada pihak manapun yang ingin menggunakan jasa dari sebuah *Travel*/Biro Perjalanan untuk beribadah ke tanah suci alangkah lebih baiknya untuk lebih berhati-hati dalam memilih sebuah *Travel* yang sudah terbukti resmi dan bukan perusahaan abal-abal. Hal ini untuk mengantisipasi adanya penipuan dengan berkedok *Travel* bodong, serta tidak semua lembaga *Travel* memiliki i'tikad baik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaah, sehingga lembaga Karimah *Tour and Travel* Surabaya bisa dijadikan pilihan anda dalam memilih jasa sebuah biro perjalanan ibadah ke tanah suci nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. 1984. *Memahami Komunikasi antar Manusia*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Arif, Syamsu. 2005. *Psikologi Belajar Agama : Perspektif Agama Islam*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Agus, Bahar. dan Muhith, Abd. 2013. *Transformational Leadership: Ilustrasi di Bidang Organisasi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Al- Habsi, Muhammad Baqir. 1999. *Fiqih Praktis*. Bandung: Mizan.
- Al Qusyairi. 2013. *Al Risalah al Qushairiyyah*. Beirut: Dar al-Kutub Al-‘Ilmiyyah.
- Al-Hamid, Abd. *Da’irah al-Ma’arif*. Kairo: Al-Sya’b, t.th.
- Azharie, Suzy. dan Khotimah, Nurul. “Pola Komunikasi Antarpribadi Antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman Penitipan Anak “Melati” Bengkulu.”. *Jurnal Pekommas* Vol. 18 No. 3, (Desember 2015). Hal. 213 – 220.
- Buungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, John W. 2016. *Keterampilan Esensial untuk Peneliti Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur’an dan Terjemahannya*. Jakarta: CV. Naladana.
- Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga*. Jakarta: PT. Reneka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Cet. III*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

- _____. 2002. *Dinamika Komunikasi, Cet. V*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hanani, Silfia. 2007. *Komunikasi Antarpribadi; Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruuz Media.
- Hatta. Angraini Frista Pratiwi. Skripsi. “*Manajemen Travel Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata)*.” UIN Alauddin Makassar. 2015.
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidjanto. Djamal. Fachrudin, Andi. 2011. *Dasar-Dasar Penyiaran: Sejarah, Organisasi, Operasional dan Regulasi*. Jakarta: Kencana.
- KH. Muhdiyyin Abdus Shomad. 2005. *Tahlil Dalam Perspektif Al-Qur'an dan As-Sunnah*. Jember: PP Nurul Islam NURIS.
- Kriantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi, Dengan Kata Pengantar Oleh Burhan Bungin. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhtadi, Asep Saeful. dan Safei, Agus Ahmad. 2003. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukminin, Furqon. 2015. “*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*.” UIN Walisongo.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2008. *Komunikasi Humoris, Cetakan I*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Munir dan Ilahi, Wahyu. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Mustafa, Ibrahim. 2004. *Al Mu'jam al-Wasit*. Al-Qahirah: Maktabah Al Shuruq.

- Nidjam, Ahmad. 2014. Skripsi. “*Manajemen Haji (Studi Kasus Dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*”. IAIN Walisongo Semarang.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif Cetakan I*. Yogyakarta: PT LKis Yogyakarta.
- Pitana, I Gde. dan Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Pratikno, Riyono. 1987. *Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, Ratih. 2017. *Nikmatnya Ibadah Sunah*. Sleman: Checklist.
- Rony, Aswil. dkk. 1999. *Alat Ibadah Muslim Koleksi Museum Adhityawarman*. Padang: Bagian Proyek Pembinaan Permuseuman Sumatera Barat.
- Saleh, Hassan. (ed.). 2008. *Kajian Fiqih Nabawi Dan Fiqih Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Samantho, Ahmad Y. 2002. *Jurnalistik Islam*. Jakarta: Harakah.
- Saputra, Wahidin. 2011. *Pengantar Ilmu Dakwah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Satori, Diam'an. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Social*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antarpribadi*. Semarang: UNNES Press.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1994. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sumaiyah. 2017. Skripsi. “*Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman tahun 2016/2017.*” UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sutarto. 2006. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya, FISIPOL Universitas Gadjah Mada*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Vardiansyah, Dani. 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Cetakan 2 Jakarta: PT Indeks.

Widjaja, A. W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Widjaja, H. A. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syamsu, Yusuf. 2005. *Psikologi Belajar Agama : Perspektif Agama Islam*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.

Zainudin, Ritonga. 1997. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Gaya Media Pratama.

Zakiyah, Qiqi Yulianti. & Ruana, H. A. 2014. *Pendidikan Nilai*. Bandung: Pustaka Setia.



MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Pola Komunikasi Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya dalam menanamkan Nilai Ubudiyah kepada Jamaah Umroh	<ol style="list-style-type: none"> Pola Komunikasi yang digunakan Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya kepada para jamaah Bentuk Nilai Ubudiyah yang ditanamkan kepada para jamaah umroh. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Pola Komunikasi Antarpribadi 1.2. Pola Komunikasi Kelompok 2.1 Kegiatan jamaah Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Penyampaian pesan dari <i>Tour Leader</i> kepada para jamaah 1.2. Penyampaian pesan dari seluruh anggota dan saling berinteraksi satu sama lain 2.1. Sholat Berjamaah, Istighosah, Tahlilan, Maulid Diba', Berkunjung ke Roudhoh. 	Informan : <ol style="list-style-type: none"> <i>Tour Leader</i> Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya <i>CEO</i> Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya Jamaah Umroh Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan penelitian: Kualitatif Jenis Penelitian: <i>Field Research</i> (Penelitian lapangan) Metode Penelitian: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Observasi 3.2. Wawancara 3.3. Dokumentasi Validitas Data: Triangulasi Sumber Teknik Analisis Data: Deskriptif Kualitatif 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana Pola Komunikasi yang dilakukan oleh Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya dalam menanamkan nilai Ubudiyah kepada jamaah Umroh? Bagaimana bentuk nilai Ubudiyah yang ditanamkan oleh Karimah <i>Tour and Travel</i> Surabaya kepada jamaah umroh?

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Aisyah
NIM : D20151043
Prodi/Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi Karimah *Tour and Travel* Surabaya dalam menanamkan Nilai Ubudiyah kepada Jamaah Umroh” adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 07 Agustus 2020

Saya yang menyatakan



Siti Aisyah

NIM. D20151043

PEDOMAN WAWANCARA

Lembar Wawancara

CEO dan Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya

1. Bagaimana awal mula berdirinya Karimah *Tour and Travel* ?
2. Apa yang menjadi visi dan misi dari Karimah *Tour and Travel* ?
3. Bagaimana anda memasarkan produk / jasa anda?
4. Bagaimana persyaratan bagi para jamaah jika ingin menggunakan jasa dari travel anda?
5. Bagaimana proses bimbingan yang dilakukan oleh anda kepada para jamaah umroh?
6. Apa yang melatarbelakangi anda untuk mau membimbing sendiri para jamaah yang menggunakan jasa anda?
7. Apakah ada jamaah yang merasa kesulitan selama proses bimbingan yang anda lakukan?
8. Bagaimana anda memberikan bimbingan kepada jamaah selama perjalanan?
9. Pesan apa yang anda sampaikan kepada para jamaah agar senantiasa melakukan ajaran-ajaran agama dengan istiqomah?

Lembar Wawancara

Jamaah Umroh Karimah Tour and Travel Surabaya

1. Apa alasan anda menggunakan jasa dari Karimah *Tour and Travel* Surabaya?
2. Apakah sebelumnya anda pernah menggunakan jasa travel lain? Lalu apa yang membedakan dari travel tersebut dengan travel ini?
3. Apa yang anda rasakan setelah menggunakan jasa dari Karimah *Tour and Travel* Surabaya ?
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Karimah *Tour and Travel* Surabaya kepada anda?
5. Bagaimana proses penyampaian yang dilakukan oleh *Tour Leader* kepada anda selaku konsumen?

Nomor : B. 769 /In.20/6.a/PP.00.9/08/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

02 Agustus 2019

Kepada
Yth. Kepala Karimah Tour and Travel Surabaya

Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Siti Aisyah
NIM : D20151043
Fakultas : Dakwah
Jurusan/ Prodi : Manajemen dan Penyiaran Islam/ Komunikasi dan
Penyiaran Islam
Semester : IX (sembilan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan
mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ±
30 hari di Karimah Tour and Travel Surabaya

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "*Pola Komunkast Dakwah
Karimah Tour and Travel Surabaya Dalam Menanamkan Nilai Nilai Islam
Kepada Wisatawan.*"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan,
Pht. Wakil Dekan Bidang Akademik



Siti Raudhatul Jannah

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN
1	18 Agustus 2019	Mengunjungi lokasi penelitian
2	19 Agustus 2019	Mengumpulkan dan menyusun data yang didapat
3	20 Agustus 2019	Mengumpulkan dan menyusun data yang didapat
4	21 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Ulin Nuha Karimah selaku <i>CEO Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
5	22 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Ulin Nuha Karimah selaku <i>CEO Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
6	23 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Nuril Jannah selaku <i>Tour Leader Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
7	24 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Sumarlik selaku jamaah <i>Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
8	25 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Inatus Suaidah selaku <i>Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
9	26 Agustus 2019	Melakukan wawancara bersama Nur Kholifah selaku <i>Karimah Tour and Travel Surabaya</i>
10	27 Agustus 2019	Menyusun hasil wawancara dan memadukan dengan data yang didapat
11	28 Agustus 2019	Menyusun hasil wawancara dan memadukan dengan data yang didapat
12	18 Januari 2020	Bimbingan Manasik Umroh di Hotel Horyson Surabaya
13	19 Januari 2020	Bimbingan Praktik pelaksanaan Manasik Umroh di Asrama Haji Surabaya



KARIMAH TOUR AND TRAVEL

Jl. Gununganyar Tambak I/65, Gg. Melati, Gununganyar, Surabaya
Telepon 083857548752. E-mail: karimahtravel@yahoo.com
SURABAYA (60294)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 049/KTT/S.K/09/2019

Memperhatikan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Nomor : B.769/In.20/6.a/PP.00.9/08/2019 tanggal 02 Agustus 2019, perihal izin melakukan penelitian di Karimah Tour and Travel Surabaya maka bersama ini kami sampaikan bahwa peneliti dibawah ini:

Nama : Siti Aisyah
NIM : D20151043
Institusi : Fakultas Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Judul Penelitian : Pola Komunikasi Dakwah Karimah Tour and Travel Surabaya Dalam Menanamkan Nilai-Nilai Islam Kepada Wisatawan

Telah menyelesaikan penelitian di Karimah Tour and Travel Surabaya pada tanggal 31 Agustus 2019.

Demikian surat ini kami buat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya, dan atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Surabaya, 01 September 2019
Direktur Karimah Four and Travel


Ulin Nurba Karimah, S. S.T


DOKUMENTASI



**Pemberian Materi Manasik Umroh Kepada Calon Jamaah Oleh
Tour LeaderTravel di Hotel Horyson Surabaya**



**Pemberian Materi Manasik Umroh Kepada Calon Jamaah Oleh
Tour LeaderTravel di Hotel Horyson Surabaya**



Praktik Manasik Umroh di Asrama Haji Surabaya





**Bersama Nuril Jannah, *Tour Leader Karimah Tour & Travel*
Surabaya**



Sebagian Perlengkapan Jamaah Umroh



**Bersama Ulin Nuha Karimah, *CEO Karimah Tour & Travel*
Surabaya**



**Wawancara Bersama Jamaah Umroh
Karimah Tour & Travel Surabaya**

BIODATA PENULIS



A. Biodata Pribadi

Nama : Siti Aisyah
NIM : D20151043
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 17 Juli 1997
Alamat : Dusun Mayangbang Gang Yayasan Miftahul
Ulum RT / RW 02/04 Desa Bandaran
Kecamatan Winongan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswa
Kewarganegaraan : WNI
No. HP : 085649039481
E-mail : Aisyahbella119@gmail.com

B. Riwayat pendidikan

1. SD : SDN WinonganLor II
2. SMP : MTs Negeri 5 Pasuruan
3. SMA : MAN Kraton
4. Perguruan Tinggi : IAIN Jember

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Komunitas Perfilman pada Tahun 2015.
2. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia pada Tahun 2015 – 2018.
3. Volunteer Try Out Nasional oleh Yuk Belajar Tahun 2019.