

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pendampingan Calon Jamaah

Pendamping calon jamaah adalah suatu program atau layanan yang bertujuan untuk membantu dan mendampingi calon jamaah haji atau umrah dalam melakukan perjalanan ibadah mereka. Pendampingan ini sebagai suatu strategi yang umum digunakan oleh pemerintah dan lembaga sebagai bagian dari permasalahan yang dialami dan berupaya untuk mencari alternative pemecahan masalah¹ yang dihadapi Kemampuan sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh keberdayaan dirinya sendiri. Oleh karena itu sangat dibutuhkan kegiatan pemberdayaan disetiap kegiatan pendampingan. Suharto menguraikan bahwa pendampingan merupakan satu strategi yang sangat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Proses pendampingan sangat dipengaruhi oleh potensi sumber daya tenaga pendamping di lapangan. Kemampuan akan pengetahuan, sikap dan moral pendamping akan mempengaruhi keikutsertaan masyarakat sebagai dampingan yang memiliki permasalahan. Sebagai seorang pendamping tentunya telah memiliki peran dan tugas masing-masing. Peran pendamping yang jelas meningkatkan kinerja dari para pendamping dan petugas lapangan lainnya ketika sedang melakukan kegiatan pendampingan dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas dari pelayanan calon jamaah haji.

¹ Shalihah, Radliyatush, and Muhammad Habibi Hamzah. "pendampingan pelatihan manasik umrah dalam meningkatkan pemahaman calon jamaah." *Indonesian Journal of Community Dedication* 2.3 (2024): 496-499.

1. Tujuan pendampingan calon jamaah

untuk memberikan bimbingan, informasi, dan dukungan sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan lancar, aman, dan nyaman². Pendampingan juga bertujuan untuk memastikan jamaah memahami tata cara ibadah haji dan umrah, prosedur administrasi, serta kebutuhan khusus yang mungkin mereka miliki, seperti terkait kesehatan atau mobilitas. tujuan pendampingan calon jamaah haji mencakup:

- a. Memastikan kelancaran ibadah: Pendampingan membantu jamaah memahami tata cara dan urutan ibadah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah dengan benar dan sesuai syariat.
- b. Mengurangi stres dan kekhawatiran: Dengan adanya pendampingan, jamaah dapat merasa lebih tenang dan nyaman dalam menghadapi proses keberangkatan dan pelaksanaan ibadah haji.
- c. Meningkatkan kualitas ibadah: Pendampingan membantu jamaah memahami makna dan hikmah di balik setiap ibadah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah dengan lebih khusyuk dan bermakna.
- d. Memenuhi kebutuhan khusus: Pendampingan juga memperhatikan kebutuhan khusus jamaah, seperti jamaah lansia, disabilitas, atau jamaah yang memiliki kondisi kesehatan tertentu.
- e. Menjaga kesehatan jamaah: Pendampingan memberikan

² Mubarak, Dasep Hanan, et al. "Pendampingan Pelatihan Manasik Haji dan Umroh Di KBIH Kementerian Agama Kota Sukabumi." *Eastasouth Journal of Impactive Community Services* 2.01 (2023): 57-60.

edukasi tentang pentingnya menjaga kesehatan selama menjalankan ibadah haji, seperti menjaga pola makan, istirahat cukup, dan menghindari aktivitas yang melelahkan.

f. Memberikan informasi dan dukungan: Pendampingan memberikan informasi tentang berbagai hal terkait haji, mulai dari prosedur administrasi, akomodasi, transportasi, hingga layanan kesehatan.

1. Layanan pendampingan bagi calon jamaah haji bertujuan untuk membantu mereka dalam mempersiapkan diri secara fisik, mental, dan spiritual untuk ibadah haji. Layanan ini mencakup bimbingan manasik haji, pemeriksaan kesehatan, serta pendampingan khusus bagi jamaah lansia dan disabilitas. Layanan Pendampingan yang Disediakan:

a. Bimbingan Manasik Haji: Calon jamaah haji diberikan bimbingan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, termasuk tahapan-tahapannya, doa-doa, dan adab-adab yang harus diperhatikan.

b. Pemeriksaan Kesehatan: Calon jamaah haji akan menjalani pemeriksaan kesehatan untuk memastikan mereka memiliki kemampuan fisik yang cukup untuk menjalankan ibadah haji.

c. Pendampingan Khusus: Lansia: Jamaah lansia diberikan pendampingan khusus untuk membantu mereka dalam menjalankan ibadah haji, termasuk pendampingan medis dan transportasi.

B. Perilaku konsumen

Secara ringkas, konsumen merupakan orang atau sekelompok orang yang menggunakan barang dan/ atau jasa untuk keperluan diri sendiri, keluarga, masyarakat, atau makhluk lain dan bukan untuk diperjualbelikan lagi. Artinya, konsumen adalah orang yang mengambil nilai manfaat dari barang dan/ atau jasa tersebut. Sebelum mengkonsumsi barang dan/ atau jasa tersebut, konsumen melewati beberapa tahapan. Di antara tahapan tersebut, kita perlu untuk mengenal definisi perilaku konsumen. Sebagaimana definisi istilah-istilah lain, perilaku konsumen mendapatkan banyak perhatian dari ahli-ahli di bidangnya. Untuk memahami secara obyektif, memiliki kemampuan penuh untuk menyaring semua upaya untuk mempengaruhi, dengan hasil bahwa semua yang dilakukan harus disesuaikan dengan motivasi dan perilaku konsumen. seorang konsumen pastinya akan mempertimbangkan hal hal yang menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan.⁵

Schiffman dan Kanuk (2002) adalah “ proses yang dilalui seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan,

⁵ Sunyoto, Danang, and Yanuar Saksiono. "Perilaku konsumen." (2022).

mengevaluasi dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya”. Jadi dapat dikatakan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana pembuat keputusan (decision units) baik individu, kelompok ataupun organisasi membuat keputusan pembelian atau melakukan transaksi pembelian suatu produk dan mengkonsumsinya⁶. Perilaku konsumen yang diawali dari adanya kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumen. Selanjutnya untuk mendapatkan produk tersebut konsumen akan mencari informasi tentang produk tersebut, setelah mengetahui informasi yang dibutuhkan konsumen akan mencari beberapa alternatif untuk mendapatkan produk tersebut untuk memepertimbangkan mana yang akan memberikan kepuasan yang paling maksimal.

1. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Jika boleh diasumsikan, setiap konsumen selalu menginginkan kepuasan atau utility dalam setiap kegiatan konsumsi yang dilakukan. Utility artinya produk tersebut memiliki fungsi membantu, berguna, dan menguntungkan. Jika dilihat dari sudut pandang ekonomi, utility dapat dimaknai sebagai kegunaan produk saat dikonsumsi. Dengan kata lain, kepuasan dapat dikatakan puas

⁶ Fauzi, Dandy Hafidh. "Determinasi Keputusan Pembelian Dan Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2.6 (2021): 790-800.

jika konsumen merasa tertolong dengan produk yang Anda berikan. Oleh karena itu, konsumen memiliki perilaku tertentu sehingga mereka dapat mengambil manfaat secara maksimal dari transaksi jual-beli yang dilakukan. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen, di antaranya adalah sebagai berikut:⁷

a. Kebudayaan

Faktor kebudayaan dikatakan memiliki pengaruh yang paling luas dibanding faktor-faktor lain. Sebagaimana yang kita terima pada pendidikan karakter di sekolah, kedisiplinan dapat membentuk kebiasaan. Kebiasaan dapat membentuk sifat. Sifat dapat membentuk karakter. Dan karakter yang dibudayakan dapat membentuk nasib seseorang. Dari sini dapat kita pahami bahwa, peran budaya sangat mempengaruhi perilaku, keinginan, naluri, cara berfikir, persepsi, nilai, dan preferensi seseorang. Contoh budaya Timur yang mengajarkan untuk berpakaian tertutup menjadikan konsumen banyak yang suka membeli pakaian tertutup, masyarakat Jawa yang terbiasa makan dengan menggunakan tangan tanpa sendok membuat makanan sambal ala penyetan laris.

⁷ Azmy, Mohammad Savier, and Asnan Furinto. "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen Dalam Pemilihan Biro Perjalanan Umroh Dan Haji Khusus." *Journal of Business Strategy and Execution* 1.1 (2008): 171-193.

b. Sosial

Kelompok sosial terdiri dari keluarga, lingkungan tempat tinggal, teman pergaulan, dan masyarakat. Faktor ini memiliki pengaruh yang cukup besar dalam membentuk perilaku konsumen karena seseorang dibesarkan di dalam lingkungan yang bagaimana. Hal tersebut berpengaruh terhadap caranya mengkonsumsi sebuah produk. Misalkan saja seseorang yang dibesarkan dalam keluarga yang teliti dalam hal keuangan akan cenderung mendahulukan prioritas sehingga dapat menekan pengeluaran yang dirasa kurang perlu. Sementara itu seseorang yang dibesarkan dalam lingkungan yang suka kuliner, cenderung menikmati berbagai macam kuliner untuk menuntaskan rasa penasarannya.

c. Pribadi

Perilaku konsumen dapat ditentukan dari pribadi orang tersebut. Misalkan saja faktor usia, psikologi, kesehatan, kepribadian, gaya hidup, kondisi ekonomi, jabatan, dan konsep diri dari konsumen tersebut. Tahapan psikologi seseorang dalam mengkonsumsi produk bisa saja dipengaruhi oleh kematangan berfikir dan kedewasaan seseorang, jabatan menandakan tingkat kesejahteraan dan gaya hidup seseorang, kesehatan mempengaruhi apa saja yang boleh dan tidak boleh dimakan atau diminum.

d. Psikologi

Faktor ini dipengaruhi oleh keinginan seseorang untuk diakui, dianggap ada, dan diterima lingkungan. Beberapa hal psikologis yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah seperti motivasi, kepercayaan diri, self esteem, proses belajar, dan lain-lain. Agar Grameds dapat mengkonsumsi produk dengan bijak, Grameds bisa memiliki buku ini.

2. Aplikasi Perilaku Konsumen dalam Bisnis

Tujuan akhir dari dirumuskannya teori perilaku konsumen adalah agar dapat diaplikasikan dalam bisnis. Aplikasi teori ini akan diwujudkan dalam strategi marketing sehingga produk yang diluncurkan dapat diterima oleh pasar. Semua perilaku konsumen tersebut dipelajari agar produsen atau pihak marketing produk dapat mengajak konsumen membeli barang dan/atau jasa pendekatan-pendekatan tertentu. Konsumen memiliki karakter yang beragam dan hal itu menjadikan mereka memiliki nilai dan karakter yang berbeda.⁸

Pemahaman karakter konsumen secara dapat dilakukan dengan konsep yang rapi. Beberapa hal yang dapat

⁸ Prastowo, Sugeng Lubar, Ernie Mardiany Djaenudin, and Nurul Vivi Apiyanti. "Pengaruh e-Promotion, Pelayanan, Kemudahan, e-WOM Terhadap Keputusan Pembelian, melalui Perilaku Konsumen pada Marketplace Lazada." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 7.1 (2023): 130-141.

diaplikasikan dari teori perilaku konsumen dalam kegiatan bisnis adalah sebagai berikut:

1. Merancang strategi pemasaran yang baik

Pada poin ini, akan memahami bahwa strategi pemasaran yang baik menyesuaikan dengan perilaku konsumen yang akan dijadikan market. Dengan demikian, pemasaran yang dilakukan mampu mendapatkan hasil yang maksimal.⁹Teori perilaku konsumen memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi konsumen yang tepat untuk produk mereka. Dimulai dari pengelompokan demografi, kondisi sosial-ekonomi, tempat mereka berkumpul, hobi mereka, lingkaran pertemanan, kapan waktu yang tepat untuk mengadakan diskon, dan sebagainya. Dari data-data tersebut, perusahaan akan dapat melihat peta perilaku konsumen yang cocok untuk produk mereka sehingga pemasaran tidak salah sasaran. Misalkan saja produk minuman manis kekinian, tentu tidak tepat jika ditawarkan kepada penderita diabetes atau orang-orang yang sudah lanjut usia. Atau pakaian bayi, tentu tidak tepat jika ditawarkan kepada anak-anak remaja atau dewasa muda.

⁹ Simanihuruk, P., Prahendratno, A., Tamba, D., Sagala, R., Ahada, R., Purba, M. L. B., & Rachman, S. H. (2023). *MEMAHAMI PERILAKU KONSUMEN: Strategi Pemasaran yang Efektif pada Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

2. Untuk mengetahui kebutuhan konsumen

Dengan mengenali perilaku konsumen secara cermat, perusahaan tidak hanya mengetahui siapa yang cocok untuk pasar mereka. Bahkan perusahaan dapat menciptakan pasar baru dan produk baru. Perilaku konsumen yang telah dipetakan sangat memungkinkan bagi perusahaan untuk mengetahui apa yang menjadi masalah di masyarakat.¹⁰ Dengan mengetahui masalah, perusahaan melakukan inovasi dan menciptakan produk baru. Jika produk tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat, bukan tidak mungkin produk baru tersebut akan meledak di pasar.

3. Untuk membantu dalam memuat kebijakan publik

Contoh paling mudah adalah masyarakat membutuhkan moda transportasi menjelang Hari Raya Idul Fitri. Pasalnya pada saat itu, mayoritas orang Indonesia melakukan tradisi mudik dan tentunya memerlukan moda transportasi, baik, darat, laut, dan udara.¹¹ Kapan masyarakat mulai mudik, kapan masyarakat mulai melakukan arus balik, berapa kebutuhan armada transportasi untuk rute tertentu, bahkan

¹⁰ Setiadi, Nugroho J., and M. M. Se. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Vol. 3. Prenada Media, 2019.

¹¹ Karim, H. Abdul, et al. *Manajemen transportasi*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.

bagaimana mekanisme mendapatkan jasa layanan tersebut, sangat diperlukan oleh banyak orang. Oleh karena itu, memahami teori perilaku konsumen mutlak diperlukan.

4. Menyiapkan perlindungan konsumen

adanya jaminan perlindungan konsumen tentu memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi konsumen untuk mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Memahami perilaku konsumen membantu perusahaan atau pembuat kebijakan dapat menyiapkan perlindungan apa yang diberikan kepada konsumen. Dengan demikian, kegiatan ekonomi dapat berjalan dengan sehat.¹²konsumen di Indonesia mendapatkan perlindungan oleh negara. Hal ini untuk menjaga ketentraman konsumen. Bagi Anda yang ingin mendalami mengenai hukum perlindungan konsumen, Gramedia menyediakan buku-buku terbaik yang membahas hal tersebut.

4. Pendekatan dalam Meneliti Perilaku Konsumen

Jerry Olson dan Paul Peter dalam *Consumer Behavior & Marketing Strategy* menyebutkan bahwa ada tiga pendekatan yang dapat dilakukan dalam meneliti perilaku konsumen.¹³ Di

¹² Raisqi, Najib Rasid. "Implementasi Sertifikasi Halal pada Produk Pangan dalam Rangka Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Dominos Pizza)." *Al-Iqtishadiyah: Ekonomi Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah* 8.1 (2022): 38-51.

¹³ Sangadji, E. M., & Sopiha, M. P. (2014). *Perilaku konsumen, Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.

bawah ini akan kita bahas secara singkat pendekatan-pendekatan tersebut.

1. Pendekatan Interpretif

Pendekatan ini dilakukan dengan cara menggali secara mendalam perilaku konsumsi yang ditunjukkan oleh konsumen dan apa saja yang mendasarinya. Pada umumnya, pendekatan ini dilakukan dengan diskusi yang mendalam melalui wawancara yang panjang bahkan kalau perlu dengan diadakan focus grup discussion. Semua itu dilakukan untuk memahami apa makna bagi produk yang telah digunakan oleh konsumen. Tidak hanya itu, pendekatan ini dapat mengindikasikan apa yang konsumen rasakan ketika memanfaatkan produk tersebut.

2. Pendekatan Tradisional

Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan dasar ilmu psikologi kognitif, sosial, dan behaviorial dan ilmu sosiologi. Pendekatan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan teori serta metode untuk menjelaskan perilaku konsumen beserta dasar pembuatan keputusan. Pendekatan tradisional dilakukan dengan melakukan eksperimen dan survei.

3. Pendekatan Sains Pemasaran.

kebutuhan yang dicetuskan oleh Abraham Maslow? Ya, sebuah teori yang menjelaskan bahwa beberapa kebutuhan harus didulukan dibanding kebutuhan yang lain. Pendekatan ini dilakukan dengan menguji coba teori Maslow untuk mendapatkan prediksi pengaruh strategi marketing.

C. Keputusan Pembelian

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009, p.184) Keputusan pembelian adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu di antaranya. Keputusan konsumen adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Proses pengambilan keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan.¹⁴ Suatu keputusan (decision) melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan (atau perilaku). Dalam pengambilan model keputusan, semua aspek pengaruh dan kognisi dilibatkan dalam pengambilan keputusan konsumen, termasuk pengetahuan, arti, kepercayaan yang diaktifkan dari ingatan serta proses perhatian dan pemahaman

¹⁴ Cahyati, Widya Y., Johnny RE Tampi, and Aneke Jolly Punuindoong. "Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Arrum Haji PT. Pegadaian (Persero) CPS Istiqlal Manado." *Productivity* 3.5 (2022): 482-487.

yang terlibat dalam penerjemahan informasi baru di lingkungan. Semua perilaku sengaja dilandaskan pada keinginan yang dihasilkan ketika konsumen secara sadar memilih salah satu diantara tindakan alternatif yang ada. Ini tidak berarti bahwa suatu proses pengambilan keputusan sadar harus muncul setiap saat perilaku tersebut dinyatakan. Perilaku tersebut didasarkan pada keinginan yang tersimpan diingatan yang dihasilkan oleh proses pengambilan keputusan masa lampau. Ketika diaktifkan, keinginan atau rencana keputusan yang telah dibentuk sebelumnya ini secara otomatis memengaruhi perilaku, proses pengambilan keputusan selanjutnya tidak diperlakukan lagi. Beberapa perilaku tidak dilakukan secara sengaja dan sangat di pengaruhi oleh faktor lingkungan.

1. Pengambilan Keputusan Sebagai Pemecahan Masalah

Seorang konsumen menganggap sesuatu adalah masalah karena konsekuensi yang diinginkannya belum dapat dicapai. Konsumen membuat keputusan perilaku mana yang ingin dilakukan untuk dapat mencapai sasaran mereka dan dengan demikian memecahkan masalahnya.¹⁵ Dalam pengertian ini, pengambilan keputusan konsumen adalah proses pemecahan masalah yang diarahkan pada sasaran. Pemecahan masalah

¹⁵ Fadila, Hestina Anisa, and Sri Eka Astuningsih. "Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian jilbab Rabbani pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan bisnis islam IAIN Tulungagung." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7.1 (2021): 108-119.

konsumen sebenarnya adalah suatu aliran tindakan timbal balik yang berkesinambungan diantara faktor lingkungan, proses kognitif dan afektif, serta tindakan perilaku.

2. Tipe Pengambilan keputusan

Shcifman dan Kanuk (2010) menyebutkan tiga tipe pengambilan keputusan konsumen, yaitu:

a. Pemecahan masalah yang diperluas

Proses pemecahan masalah yang diperluas yaitu ketika konsumen tidak memiliki kriteria untuk mengevaluasi kategori merk atau produk tertentu atau tidak membatasi jumlah merk yang akan dipertimbangkan ke dalam jumlah yang mudah dievaluasi.

b. Pemecahan masalah yang terbatas

Pada tipe ini, konsumen telah memiliki kriteria dasar untuk mengevaluasi kategori produk dan berbagai merk pada kategori tersebut. Namun konsumen juga membutuhkan tambahan informasi untuk bisa membedakan antara berbagai merk tersebut.

c. Pemecahan masalah rutin

Pada tipe ini, konsumen telah memiliki pengalaman terhadap produk yang akan dibelinya. Konsumen telah memiliki standar untuk mengevaluasi merk.

3. Proses Pengambil Keputusan

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009, p.184) proses pengambil keputusan adalah sebuah pendekatan penyesuaian masalah yang terdiri dari lima tahap yang dilakukan konsumen, kelima tahap tersebut adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, membuat keputusan, dan perilaku pasca Pembelian.¹⁶

1) Pengenalan masalah

Pengenalan masalah adalah proses pembelian dimulai ketika pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan yang dipicu oleh rangsangan internal atau eksternal. Jika kebutuhan diketahui maka konsumen akan serta memahami kebutuhan yang belum perlu segera dipenuhi atau masalah dapat ditunda pemenuhannya, serta kebutuhan yang sama-sama harus segera dipenuhi. Jadi, pada tahap inilah proses pembelian mulai dilakukan

2) Pencarian informasi

Pencarian informasi adalah tahap proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen telah tertarik untuk mencari lebih banyak informasi konsumen mungkin hanya

¹⁶ Cahyati, Widya Y., Johny RE Tampi, and Aneke Jolly Punuindoong. "Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Arrum Haji PT. Pegadaian (Persero) CPS Istiqlal Manado." *Productivity* 3.5 (2022): 482-487.

meningkatkan perhatian atau mungkin aktif mencari informasi.

3) Evaluasi alternatif

Evaluasi alternatif adalah tahap dalam proses pengambilan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual.

5) Perilaku Pasca Pembeli

Perilaku pasca pembeli adalah konsumen tersebut juga akan terlibat dalam tindakan-tindakan sesudah pembelian dan penggunaan produk atau jasa yang akan menarik minat pemasar. Pekerjaan pemasar tidak akan berakhir pada saat suatu jasa dijual, tetapi akan terus berlangsung hingga periode sesudah pembelian supaya konsumen bisa melakukan keputusan pembelian ulang

3. Faktor-faktor keputusan konsumen

dimana pembeli dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi berbagai penyedia jasa alternatif pilihan. Terdapat faktor internal dan eksternal konsumen yang berpengaruh dalam melakukan keputusan pembelian. Peran faktor-faktor tersebut berbeda untuk produk yang berbeda. Dengan kata lain, ada faktor yang dominan pada pembelian produk, sementara faktor lain kurang berpengaruh. Menurut

Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009, p.166)¹⁷ Adapun faktor-faktor internal sebagai berikut:

1. Faktor Budaya

Menurut Syafirah, Lisbeth Mananeke, dan Jopie Jorie Rotinsulu (2017) budaya adalah penentu keinginan dan tingkah laku yang tercermin dari cara hidup, kebiasaan dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa. Dalam hal ini perilaku konsumen yang satunya akan berbeda-beda dengan perilaku konsumen lainnya karena tidak ada homogenitas dalam kebudayaan itu sendiri.

2. Faktor Sosial

Menurut Syafirah, Lisbeth Mananeke, dan Jopie Jorie Rotinsulu (2017) faktor sosial juga mempengaruhi tingkah laku pembeli. Pilihan produk amat dipengaruhi oleh kelompok kecil, keluarga, teman, peran dan status sosial konsumen.

3. Faktor Pribadi

Menurut Syafirah, Lisbeth Mananeke, dan Jopie Jorie Rotinsulu (2017) faktor pribadi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti umur dan tahap daur hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup serta kepribadian konsumen.

4. Faktor Psikologis

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009, p.176)

¹⁷ Maulana, Husni. "Pengaruh Faktor Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mitra Mabrur Plus Pada AJB Bumiputra 1912 Syariah Tahun 2014-2015." (2016).

faktor psikologi adalah seperangkat proses psikologis kombinasi dengan karakteristik konsumen tertentu untuk menghasilkan proses keputusan dan keputusan pembelian.

4. Indikator Keputusan Pembelian

Menurut Frans Abadi Cysara (2015) Indikator keputusan pembelian ada lima yaitu:

1. Tahap menaruh perhatian (Attention)

Tahap menaruh perhatian adalah tahapan dimana kita harus bisa membuat para konsumen sadar akan keberadaan produk tersebut. Baik promosi menggunakan iklan cetak, tv, atau jaringan personal lainnya.

2. Tahap ketertarikan (Interest)

Tahapan ketertarikan setelah berhasil meraih perhatian konsumen, harus dilakukan follow up yang baik. Yaitu tahapan lebih dalam memberikan informasi produk, membujuk dan mampu memberikan alasan kenapa konsumen harus membeli produk yang kita tawarkan.

3. Tahap berhasrat/ berniat (Desire)

Tahap berhasrat atau berniat adalah tahap memberikan penawaran yang tidak dapat ditolak oleh konsumen, dimana agar timbul keinginan dan hasrat untuk membeli produk kita¹⁸

¹⁸ Firdaus. Pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia: Suatu kajian dari sisi penawaran. *Jurnal Kawistara*, 2011, 1.3.

4. Tahap untuk memutuskan untuk aksi beli (Action)

Tahap untuk memutuskan aksi beli adalah tahapan dimana konsumen agar mengambil tindakan untuk memulai membeli produk.

5. Tahapan satisfaction

Tahapan satisfaction adalah tahapan akhir dimana konsumen merasa puas dengan produk dan akhirnya memutuskan untuk membeli produk.

D. Pemilihan Konsumen

Segala usaha untuk menjamin kepastian hukum yang memberikan pemilihan kepada konsumen, dalam konteks ini, merujuk kepada setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. Penggunaan tersebut dapat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak dimaksudkan untuk diperdagangkan. Di sisi lain, pelaku usaha didefinisikan sebagai individu atau entitas bisnis, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak, yang beroperasi atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Republik Indonesia. Kegiatan tersebut dapat dilakukan secara individu atau bersama-sama melalui perjanjian, dan mencakup berbagai bidang ekonomi.

Dalam undang-undang, telah diatur dengan jelas mengenai hak konsumen. Hak Konsumen menurut Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 adalah

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁹

Saat ini pemilihan konsumen untuk jamaah umrah sangat diperhatikan oleh masyarakat, khususnya jemaah umroh dan haji yang resah akan Travel Penyelenggara Ibadah Umroh yang belum memberikan pelayanan terbaik bagi

¹⁹ Khairuddin. Miti Yarmunida Wahid, *Strategi Perlindungan Jamaah Haji Dan Umrah (Yogyakarta: Samudra Biru)*, 2022

jemaahnya. Pemberian perlindungan hukum terhadap masyarakat terbagi menjadi dua hal, yaitu:

1. Adanya perlindungan Hukum Preventif, adalah sebuah bentuk perlindungan yang mana masyarakat mempunyai kesempatan untuk memberikan keberatan atau menyampaikan masukan ide, sebelum keputusan dari pemerintah berbentuk definitive (sudah pasti).
2. Bentuk perlindungan hukum Represif, maksudnya sebuah perlindungan hukum untuk jadikan cara menyelesaikan sengketa.

Pemerintah sebagai pengatur instrument negara perlu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam berbagai penyelenggaraan kegiatan negara, termasuk dalam mengatur kebutuhan masyarakat terhadap perjalanan ibadah Umrah, sehingga diperlukan aturan hukum sebagai bentuk perlindungan terhadap jemaah yang akan beribadah Umrah oleh travel penyelenggara ibadah Umrah. Adapun bentuk-bentuk perlindungan tersebut diantaranya:

1. Kesehatan
2. Asuransi Jiwa
3. Perlindungan Kecelakaan
4. Pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama perjalanan Ibadah.

Terkait dengan hilangnya dokumen perjalanan pemerintah mengeluarkan regulasi PMA No. 18 Tahun 2015 tentang

Pnyelenggaraan Ibadah Umrah dalam Pasal 16 ayat (1) huruf b yang menyatakan bahwa PPIU wajib melakukan perlindungan Jemaah Umrah untuk pengurusan dokumen Jemaah yang hilang selama dalam perjalanan, diantara yang peting yakni Pasport, Visa, Surat kuning Bebas Meningitis, Surat Mahrom (jemaah wanita yang berusia di bawah 45 tahun dan tidak didampingi oleh suami maupun mahramnya ketika berangkat Umrah).²⁰

E. *Perlindungan calon jamaah*

Perlindung calon jamaah haji dan umrah sangat urgen karena kasus penipuan semakin merajalela. Banyak penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang menelantarkan jamah, padahal mereka sudah mendapatkan izin dari pemerintah. Hal ini diperparah dengan nihilnya solusi nyata dan berpihak kepada jemaah umrah ketika mereka tidak diberikan hak oleh penyelenggara perjalanan. Ketika permasalahan muncul di antara penyelenggara perjalanan ibadah umrah dengan jemaah, jemaah haji dan umrah sebagai konsumen penyelenggara perjalanan selalu berada di posisi lemah Sistem pengawasan oleh pemerintah kepada penyelenggara perjalanan ibadah umrah pun lebih bersifat administratif. Perlindungan haji dan umrah menjadi semakin urgen ketika masyarakat belum selektif dalam memilih penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah. terhadap regulasi tentang

²⁰ Sihabudin Mukhlis, *Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*,:Jurnal Pesantren Mahasiswa Peradaban, *Asy-Syari'ah*,20.1(2018),49–58

perlindungan calon jamaah yang masih lemah, sesuai dengan amanat undang-undang dasar tahun 1945.²¹ pengawasan terhadap pelaksanaan regulasi tersebut masih rendah. Ditambah lagi, belum ada kajian tentang tanggung jawab pemerintah untuk memberikan jaminan keamanan sosial (jaminan keamanan) kepada jamaah umrah. Perlindungan calon jamaah mencakup segala usaha untuk menjamin kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada calon jamaah. dalam konteks ini, merujuk kepada setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. Penggunaan tersebut dapat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak dimaksudkan untuk diperdagangkan. Di sisi lain, pelaku usaha didefinisikan sebagai individu atau entitas bisnis, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak, yang beroperasi atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Republik Indonesia. Kegiatan tersebut dapat dilakukan secara individu atau bersama-sama melalui perjanjian, dan mencakup berbagai bidang ekonomi. Perlindungan calon jamaah haji dan umrah dilakukan melalui berbagai upaya, seperti perlindungan hukum, perlindungan kesehatan, dan pengaturan pembimbing.

²¹ Prabowo. (2016). Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. Litigasi

F. Travel

Travel haji dan umroh di Indonesia merupakan salah satu industri pariwisata yang berkembang pesat. Indonesia memiliki jumlah penduduk muslim yang besar, sehingga permintaan untuk melakukan ibadah haji dan umroh selalu tinggi setiap tahunnya. Selain itu, ketersediaan kuota haji yang terbatas juga mempengaruhi tingginya permintaan untuk melakukan ibadah haji. Namun, pada beberapa tahun belakangan ini, industri travel haji dan umroh di Indonesia mengalami beberapa kendala. Salah satu kendala tersebut adalah terjadinya berbagai kasus penipuan oleh agen travel yang mengakibatkan kerugian finansial dan kerugian emosional bagi jamaah yang hendak berangkat. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan regulasi untuk meningkatkan kualitas dan keamanan layanan travel haji dan umroh. Selain itu, beberapa travel haji dan umroh yang sudah memenuhi standar kualitas dan keamanan juga sudah mendapatkan sertifikasi dari Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dan Kementerian Agama. Meskipun demikian, industri travel haji dan umroh di Indonesia masih memiliki potensi yang besar untuk terus berkembang. Selain kebutuhan jamaah yang terus meningkat, adanya perbaikan dan pengawasan terhadap agen travel yang

beroperasi juga dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada jamaah dalam melakukan ibadah haji dan umroh.²²

Beberapa problematika yang sering dihadapi dalam industri travel haji dan umroh di Indonesia antara lain : Persaingan yang ketat: Industri travel haji dan umroh di Indonesia memiliki persaingan yang ketat karena terdapat banyak perusahaan travel yang menawarkan paket perjalanan yang serupa, Regulasi yang ketat dari pemerintah Indonesia dalam mengatur perjalanan haji dan umroh, seperti kuota jamaah haji, membuat industri travel haji dan umroh di Indonesia sulit untuk berkembang, Biaya yang tinggi: Biaya untuk berangkat haji dan umroh cukup tinggi sehingga hanya bisa diakses oleh sebagian kecil masyarakat yang mampu, Masalah kualitas pelayanan pada perusahaan travel haji dan umroh di Indonesia seringkali terjadi, seperti keterlambatan jadwal keberangkatan, akomodasi yang tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan, serta ketidaknyamanan selama perjalanan, Keamanan selama perjalanan haji dan umroh menjadi salah satu masalah yang seringkali dihadapi oleh perusahaan travel. Terdapat berbagai kasus seperti penipuan, penggelapan uang, serta insiden kecelakaan transportasi., Perubahan kebijakan pemerintah: Perubahan kebijakan pemerintah dalam hal perizinan dan regulasi perjalanan haji dan umroh dapat berdampak pada industri travel

²²Ritonga, Sahdani, and Ida Nadirah. "Penyelesaian sengketa wanprestasi oleh travel umroh Atas jamaah haji furoda/umroh di indonesia." *Jurnal Moralita: Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan* 3.2 (2022): 62-76.

haji dan umroh di Indonesia. Perusahaan travel harus mempersiapkan diri dan menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan travel menjadi faktor penting yang mempengaruhi calon jamaah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kemungkinan calon jamaah akan kembali di perusahaan travel yang sama. Keuntungan Memakai Jasa Travel:

1. Lebih Aman dan Nyaman Selama Ibadah di Saudi

akan merasa lebih aman dan nyaman saat beribadah karena beribadah rombongan dan pembimbing yang akan sigap membantu Kamu bila sewaktu-waktu Kamu mengalami kesulitan.

2. Ada Pembimbing yang Terpercaya

ada TourLeader dan muthawwif yang akan mendampingi perjalanan ibadah dan akan dipandu untuk melaksanakan rukun ibadah, serta melafalkan doa-doa yang harus ucapkan.

3. Terhindar dari Kejadian yang Tidak Diinginkan

Pihak travel yang terpercaya akan selalu mendampingi perjalanan sehingga lebih aman dari tindak kejahatan, tersesat, maupun hal lain terkait keamanan barang

4. Perjalanan Jadi Lebih Terorganisir Sesuai Itinerary

travel dapat melaksanakan perjalanan yang lebih teratur sesuai dengan rencana perjalanan atau itinerary yang sudah dibuat oleh pihak travel dan tidak bingung lagi aktivitas apa saja yang perlu dilakukan selama di baitullah.

G. Ibadah Haji

1. Pengertian Haji

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab hajja-yahujju-hujjan, yang berarti qoshada, yakni bermaksud atau berkunjung. Sedangkan dalam istilah agama, haji adalah sengaja berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) di Makkah Al-Mukarromah untuk melakukan serangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah SWT sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan.²³ Haji adalah sengaja mengunjungi Baitullah untuk melakukan serangkaian ibadah ditempat-tempat tertentu pada waktu tertentu dan cara-cara tertentu dengan mengharap ridha Allah SWT. Tempat-tempat tertentu yang dimaksud adalah ka'bah di Makkah, Shafa dan Marwa, Muzdalifah, dan Arafah. Sedangkan aktivitas tertentu adalah ihram, thawaf, sa'i, dan wukuf di Arafah. Sementara waktu tertentu adalah bulan Syawwal, Dzul

²³ Djamaluddin Dimjati, Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap, (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), h. 3.

Qa'dah, dan 10 hari pertama Dzulhijjah²⁴. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian haji adalah ziarah ke Kabah di bulan Haji atau Dzulhijjah dengan melakukan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai, dan wukuf di Padang Arafah. Secara bahasa, kata haji berasal dari bahasa Arab "al-Hajj" yang berarti menyengaja sesuatu, dalam konteks ini, menyengaja mengunjungi Kabah di Mekah. Sedangkan secara syara haji maksudnya menuju Baitullah al-Haram (Kabah) untuk melakukan ibadah tertentu (haji). Bagi umat muslim, menunaikan ibadah haji hukumnya wajib. Hal ini tertuang dalam Surat Ali Imran, Ayat 97 sebagai berikut: "Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang yang mampu melakukan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa yang mengingkari kewajiban haji, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam." Secara terminologis, haji adalah berkunjung ke Baitullah (Kabah) di Makkah untuk melakukan serangkaian ritual ibadah pada waktu tertentu, yaitu pada bulan Dzulhijjah. Ibadah ini diwajibkan bagi setiap Muslim sekali seumur hidup, asalkan mereka memenuhi syarat-syarat tertentu. Dari berbagai penjelasan di atas, bahwa haji adalah sengaja mengunjungi Baitullah (Ka'bah) untuk mengerjakan ibadah dengan cara, tempat, dan dalam waktu tertentu.

²⁴ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Amzah, 2009), h. 482.

2. Syarat Haji

Adapun syarat-syarat haji sebagai berikut:

- a. Islam. Setiap dari kita (orang Islam) berkewajiban untuk menunaikan ibadah haji jika telah terpenuhi semua persyaratan-persyaratannya. Dan jelas pula bahwa orang non Muslim tidak berkewajiban untuk menunaikan ibadah haji, sehingga jika ada di antara mereka yang ikut melaksanakan ibadah haji, maka ibadah haji mereka dianggap tidak sah.
- b. Berakal. Artinya, setiap orang muslim yang waras, tidak mengalami gangguan mental dan kejiwaan, maka ia berkewajiban untuk menunaikan ibadah haji.
- c. Dewasa (baligh). Dengan demikian anak kecil (belum baligh) yang diajak bersama oleh orang tuanya untuk menunaikan ibadah haji, maka kewajiban ibadah haji tersebut belum gugur atas dirinya. Sehingga ia tetap berkewajiban untuk menunaikannya saat ia telah memasuki masa akil baligh nanti.
- d. Mampu. Yang meliputi: ketersediaan alat transportasi, bekal, keamanan jalur perjalanan, dan kemampuan tempuh perjalanan.²⁵
- e. Merdeka. Seorang budak tidak wajib melakukan ibadah haji karena ia bertugas melakukan kewajiban yang

²⁵ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *Fiqh Ibadah, ..., h. 503*

dibebankantuannya. Disamping itu, budak termasuk orang yang tidak mampu dari segi biaya, waktu dan lain-lain.²⁶ Jadi syarat haji ada lima, yaitu Islam, berakal, baligh (dewasa), mampu, dan merdeka. Jika syarat-syarat tersebut telah terpenuhi, maka Bismillah, mantapkan niat untuk berkunjung ke Baitullah.

3. Rukun dan Wajib Haji

Rukun haji adalah kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji. Jika tidak dikerjakan, maka hajinya tidak sah. Sedangkan wajib haji adalah kegiatan yang harus dilakukan pada saat ibadah haji, yang jika tidak dikerjakan, maka penunai haji harus membayar dam (denda).⁶ Rukun haji ada enam, yaitu ihram, wukuf di Arafah, thawaf ifadhah, sa'i, tahallul, dan tertib. Adapun wajib haji ada lima, yaitu berihram di miqat, mabit di Muzdalifah, mabit di Mina, melontar jumrah, dan thawaf wada'.

Berikut penjelasannya:

- a. Berihram di miqat. Calon haji harus memulai niatnya dari titik awal tempat itu yang berniat melaksanakan haji/umrah sudah harus memakai pakaian ihram. Yalamlam adalah tempat berihram calon jamaah haji yang datang dari arah Indonesia bila ia langsung akan menuju ke Makkah dan Bir Ali adalah tempat berihram calon jamaah haji yang datang dari arah Indonesia menuju ke Madinah terlebih dahulu.²⁷

²⁶ Ahmad Abdul Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993), h. 24.

²⁷ Moch. Syarif Hidayatullah, *Buku Pintar...*, h. 240.

- b. Mabrit di Muzdalifah adalah menginap semalam di Muzdalifah pada malam tanggal 9 Dzulhijjah. Waktunya dikerjakan setelah wukuf di Arafah.
- c. Mabrit di Mina adalah bermalam selama 3-4 hari di suatu hamparan padang pasir yang panjangnya sekitar 3,5 km. Waktunya adalah malam tanggal 11, 12, dan Dzulhijjah. Bermalam di Mina dilakukan semalam penuh, yang boleh dilakukan mulai sore hari sampai terbitnya fajar, dan juga boleh bermalam paling sedikit 2/3 malam.
- d. Melontar jumrah adalah melempar batu pada sebuah tempat yang diyakini untuk memperingati saat setan menggoda Nabi Ibrahim agar tidak melaksanakan perintah Allah SWT untuk menyembelih putranya, Nabi Ismail.¹⁶ Tanggal 10 Dzulhijjah melontar jumrah aqabah dengan tujuh butir kerikil. Dan pada hari-hari Tasyrik, yaitu 11, 12, dan 13 Dzulhijjah melontar ketiga jumrah.²⁸
- e. Thawaf wada' adalah suatu penghormatan terakhir kepada Baitullah. Thawaf wada' merupakan tugas terakhir dalam pelaksanaan ibadah haji dan ibadah umrah di Tanah Suci.

2. Rangkaian Pelaksanaan Ibadah Haji

Dalam pelaksanaan ibadah haji ada tiga macam cara yang dapat dilakukan dengan memilih salah satu cara di antara ketiga cara ini, yaitu:

²⁸ M. Ali Nursidi, dkk., (ed.), *Segala Hal...*, h. 46.

1. Haji Tamattu'

Haji tamattu' adalah melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu dan setelah itu baru melakukan ibadah haji. Jenis haji ini biasanya dilaksanakan oleh jamaah haji Indonesia karena dianggap lebih mudah dari pada haji ifrad dan haji qiran. Berihram dari miqat dengan niat untuk berumrah saja:

وَأْتِمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah untuk melakukan umrah...”(QS Al-Baqarah Ayat 196).

Setibanya di Makkah langsung melaksanakan *Thawaf Qudum* atau thawaf awal kedatangan, lalu diteruskan dengan menegrjakan sa'i, dan diakhiri dengan tahallul. Setelah itu jamaah boleh melepaskan pakaian ihram dan terbebas dari larangan-larangan ihram²⁹. Kemudian, pada tanggal 8 Dzulhijjah, harus berihram kembali dari tempat tinggal atau pemondokan dengan niat untuk berhaji:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ

“ Saya niat haji dengan berihram karena Allah Ta'ala...”(QS Al Hajj ayat 27).

²⁹ moh. Nafi' CH, Haji dan Umrah; Sebuah Cermin Hidup, Editor: Andriansyah Syihabuddin, dkk, Emir, 2015), h. 98.

Selanjutnya, berangkat ke Arafah untuk melaksanakan wuquf yang jatuh setelah tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijjah. Setelah shalat magrib dan isya' dengan dijama Selama mabit di Muzdalifah, jamaah haji bisa mencari kerikil untuk melontar jamrah Aqobah sebanyak 7-10 butir. Jika melontar jamrah sampai Tanggal 13 Dzulhijjah maka jumlah kerikil yang dikumpulkan sebanyak 70 butir kerikil. Lewat tengah malam jamaah haji akan diberangkatkan lagi menuju ke kemah di Mina untuk melaksanakan melontar jamrah. Melempar Jumrah Aqabah pada tanggal 10 Dzulhijjah dan kemudian memotong rambut sebagai tanda sudah Tahallul Awal dan seluruh larangan haji telah gugur, kecuali bersetubuh, bercumbu rayu, menikah dan menikahkan. Setelah itu menuju Masjidil Haram untuk *Thawaf Ifadhah dan sa'i* dengan demikian sudah bertahallul Tsani (kedua atau terakhir), sehingga seluruh larangan haji telah gugur Bagi jamaah yang memilih cara Tamattu' dalam pelaksanaan ibadah hajinya, dia wajib membayar dam Nusuk, yaitu menyembelih kambing. Kalau tidak mampu karena kehabisan bekal (uang) maka berpuasa 10 hari (3 hari di Tanah Suci dan 7 hari di Tanah Air).³⁰

2. Haji Ifrad

Haji ifrad ini adalah kebalikan dari haji tamattu', yaitu dengan mengerjakan haji terlebih dahulu lalu mengerjakan umrah. Jamaah

³⁰ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah...*, h.55-56

yang melaksanakan haji ini tidak diwajibkan membayar dam.³¹ Pelaksanaan haji dengan cara ifrad ini menjadi pilihan bagi jamaah haji Indonesia gelombang II yang datang ke Makkah sudah mendekati waktu wukuf. Berihram dari miqat dengan niat untuk berhaji:

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ
“Saya niat haji dengan berihram karena Allah Ta’ala...”(AS Ali Imran ayat 96).

Setibanya di Makkah langsung melaksanakan *Thawaf Qudum*. Setelah *Thawaf Qudum* selesai, boleh dilanjutkan dengan *Sa’i*. Bila dilanjut dengan *Sa’i*, maka *sa’i*nya sudah termasuk *sa’i* haji, sehingga pada waktu *Thawaf Ifadhah* kelak, tidak perlu *sa’i* lagi. Setelah *Thawaf Qudum* usai, baik berlanjut dengan *sa’i* atau tidak, jangan diakhiri dengan potong rambut, karena bisa terkena dam. Untuk kegiatan selanjutnya, baik berupa amalan perbuatan maupun bacaan pada pelaksanaan haji ifrad ini sejak dari Wuquf sampai selesai, sama dengan pelaksanaan haji tamattu’. Setelah selesai melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji dengan baik dan kembali ke Maktab untuk beristirahat secukupnya, selanjutnya bersiap-siap untuk melaksanakan ibadah umrah.³²

³¹ Wildayati, R. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17(2), 165-182.

³² *Djamaluddin Dimjati, Panduan Ibadah..., h. 61.*

3. Haji Qiran

Pelaksanaan ibadah haji dengan cara qiran adalah pelaksanaan ibadah haji dan ibadah umrah bersama-sama.³³ Bagi yang memilih cara haji qiran ini, dia terkena peraturan untuk membayar dam, berupa menyembelih seekor kambing (dam nusuk).³⁴ Niatnya adalah sebagai berikut:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

“Saya niat untuk haji dan umrah dengan berihram karena Allah Ta’ala...”(QS Ali Imran ayat 97).

Setibanya di Makkah langsung melakukan *Thawaf Qudum*, boleh dilanjutkan dengan *Sa’i* atau tanpa *Sa’i*. Bila diteruskan dengan *Sa’i*, maka *Sa’i* tersebut dihitung sebagai *Sa’i* untuk haji dan umrah, sehingga pada saat *Thawaf Ifadhah* nanti tidak perlu *Sa’i* lagi. Jika tanpa *Sa’i*, nanti pada saat *Thawaf Ifadhah* harus diikuti dengan *Sa’i*. Selesai *Thawaf Qudum* tidak boleh bertahallul. Untuk kegiatan selanjutnya yang berupa amal perbuatan maupun bacaan, pada pelaksanaan haji qiran ini, sejak dari *Wuquf* sampai selesai sama dengan pada pelaksanaan haji tamattu’.³⁵

³³ Jafar, I. (2020). Ibadah Haji dalam Al-Qur’an (Sekelumit Hikmah di Balik Pelaksanaan Ibadah Haji). *Jurnal AL-MIZAB Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman*, 1(1).

³⁴ Mahfudzi, M. (2018). Peran Islam Terhadap Praktek Ekonomi Dalam Dam Haji. *Kordinat*, 17(1), 129-141.

³⁵ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah...*, h. 64.

H. Ibadah Umrah

a. Pengertian Umrah

Dilihat dari segi Bahasa, umrah memiliki arti ziarah dan meramaikan tempat tertentu. Dalam Bahasa Indonesia, terdapat istilah Makmur dan takmir (masjid). Makmur dalam arti negara yang ramai oleh berbagai sumber daya dan bisa mensejahterakan rakyatnya. Takmir masjid berarti usaha panitia untuk membuat masjid ramai oleh kegiatan-kegiatan yang positif dan banyak mendapat kunjungan jamaahnya.³⁶

Ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh umroh adalah haji kecil di mana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi. Secara makna bahasa kata umroh berarti al-ziyarah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang.³⁷

Umroh secara bahasa mempunyai arti meramalikan atau memeriahkan. adapun menurut istilah, para ulama ahli fikih mendefinisikan umrah sebagai: amalan untuk mendatangi kabah untuk melaksanakan ritual ibadah tertentu yang terdiri atas tawaf, sai dan tahalul (mencukur).³⁸

³⁶ Zamzami, Zuhairroh. *Efektifitas Pembiayaan Umrah Melalui Dana Talangan Dengan Tanpa Jaminan (Studi Kasus di Koperasi Syariah IHYA Kudus)*. Diss. Stain Kudus, 2017.

³⁷ Sikumbang, Juanda. "Evaluasi Pembelajaran Fikih Pada Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah (Mi)." *Jurnal Al-Fatih* 4.1 (2021): 69-87.

³⁸ Suhaili, Ust A. Solihin As. *Tuntunan Super Lengkap Haji & Umrah*. Ilmu Cemerlang Group, 2016

Pelaksanaan ibadah umrah lebih dari satu kali diperbolehkan. Menurut Nafi', Ibnu Umar di zaman Ibnu Zubair melakukan umrah beberapa tahun, setiap tahun dua kali umrah. Sedangkan Aisyah istri Rasulullah menurut Al Qasim berumrah dalam setahun tiga kali, dan tidak seorang pun mencelanya. Nabi Muhammad SAW sendiri menurut riwayat Ibnu Abbas melakukan umrah empat kali yaitu Umrah Hudaibiyah, Umrah qadha, Umrah dari Ji'ronah dan yang keempat umrah beliau yang bersama ibadah hajinya. Demikian riwayat Ahmad, Abu Dawud dan Ibnu Majah.

b. Hukum Melaksanakan Ibadah Umrah

Ulama fikih berbeda pendapat tentang masalah hukum umrah, apakah hukum umrah itu wajib seperti hukum haji atau tidak. Dalam hal ini, ulama Syafi'iyah dan Hanabilah mengatakan bahwa hukum umrah sama dengan hukum haji yaitu wajib. Mereka mendasarkan pendapat tersebut sebagai berikut: pertama firman Allah SWT:

لِّلّٰهِ وَالْعَمْرَةَ الْحَمَّٰةَ وَاتَّوَّأ

“ Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah Karena Allah...” (Q.S Al-baqarah)

Perintah untuk menyempurnakan haji dan umrah menunjukkan bahwa hukum umrah adalah wajib; kedua, didasarkan kepada sabda Rasulullah SAW kepada sahabatnya barang siapa memiliki hadyu (hewan), maka hendaklah ia membebaskan dengan haji dan umrah; ketiga didasarkan kepada sabda Rasulullah SAW: umrah

telah masuk ke dalam haji sampai hari kiamat (HR. Muslim dari Jabir).³⁹

c. Syarat Wajib Umrah

Syarat-syarat Umrah Syarat umrah ialah kewajibaln umrah yang dibebankan kepada seseorang dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Beragama Islalm
- 2) Baligh (dewasa)
- 3) berakal sehat
- 4) Merdeka
- 5) mampu

Bila tidak terpenuhi syarat tersebut di atas, maka gugurlah kewajiban umrah seseorang.

d. Rukun Umrah

Rukun umrah tidak dapat ditinggalkan, jika salah satu dari 5 (lima) rukun di bawah ini tidak dikerjakan, maka umrahnya tidak sah.

Rukun Umrah adalah sebagai berikut :

- 1) Ihram (niat umrah)
- 2) Thawaf Umrah
- 3) Sa'i
- 4) Tahallul
- 5) Tertip

³⁹ Wicalksalnal alnd Ralchmaln. (h. 9-10)

d. Wajib Umrah

Wajib umrah ialah berihram dari Miqat, dan meninggalkan perbuatan yang dilarang selama ihram. Apabila dilanggar, maka ibadah umrahnya tetap sah tetapi harus membayar dam.⁴⁰

