

**PENGUATAN NILAI-NILAI SPIRITUALITAS
DALAM PELAYANAN UMRAH
DI PT. ZAFATOUR (ZAFATOUR)**



TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Magister Pendidikan Agama Islam

Oleh:

ANDRIKO OKTA PRATAMA

NIM : 95223033

**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

**PENGUATAN NILAI-NILAI SPIRITUALITAS
DALAM PELAYANAN UMRAH
DI PT. ZAFATOUR (ZAFATOUR)**

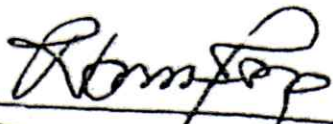
TESIS

**ANDRIKO OKTA PRATAMA
NIM : 95223033**

Diterima dan Disahkan

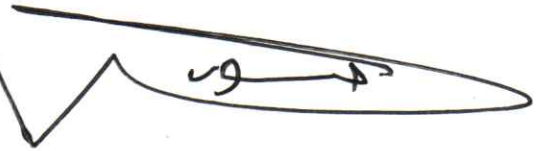
Pada tanggal : Juli 2025

Pembimbing I



Prof. Dr. Romli SA, M.Ag.
NIDN: 2010125701

Pembimbing II



Dr. Suroso PR, S.Ag., M.Pd.I.
NIDN: 025057004

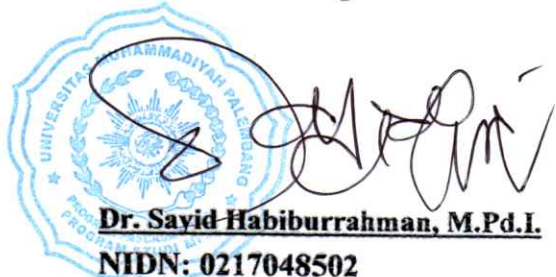
Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Mukhtarudin Muchsiri, M.P.
NIDN: 0212016802

Ketua Program Studi



Dr. Sayid Habiburrahman, M.Pd.I.
NIDN: 0217048502

**PENGUATAN NILAI-NILAI SPIRITUALITAS
DALAM PELAYANAN UMRAH
DI PT. ZAFAMULIA MANDIRI (ZAFATOUR)**

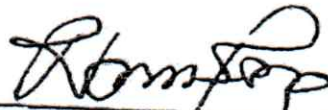
TESIS

**ANDRIKO OKTA PRATAMA
NIM: 95223033**

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis

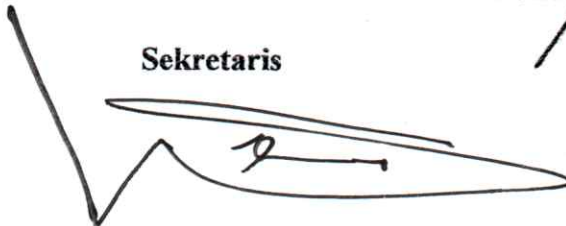
Pada tanggal : 17 Maret 2025

Ketua



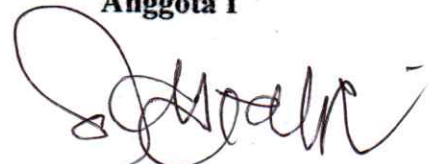
Prof. Dr. Romli SA, M.Ag.
NIDN: 2010125701

Sekretaris



Dr. Suroso PR, S.Ag., M.Pd.I.
NIDN: 025057004

Anggota I



Dr. Sayid Habiburrahman, M.Pd.I.
NIDN: 0217048502

Anggota II



Dr. Hoirul Amri, M.E.Sy.
NIDN: 0212056605

Anggota III



Dr. Gunawan Ismail, M.Pd.
NIDN: 0401017101

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Mujadilah: 11)

Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. (Q.S Al-Baqarah: 286)

Persembahaan

- 1. Kepada Orang Tuaku tercinta, Bapak Guswan Marsoni, S.E. dan Ibu Lina Anggraini**
- 2. Istri tercinta Pensi Melia, S.Pd.**
- 3. Saudaraku tercinta Lidya Wulansari, S.H., Melisa Susanti, S.E., Ayu Mega Ananda, Elsa Puji Rahmawati, S.I.Kom.**
- 4. Anak-Anakku tersayang Kakak Khansa, Abang Zaki, Ayuk Afifah dan Adek Yahya**
- 5. Sahabat Angkatan 1 Magister Pendidikan Agama Islam**
- 6. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Palembang**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andriko Okta Pratama
NIM : 95223033
Program Studi : Pendidikan Agama Islam

Dengan ini menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Pendidikan Agama Islam baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 17 Maret 2025



Andriko Okta Pratama

NIM: 95223033

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada surat Keputusan bersama antara Menteri Agama dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍād	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

ABSTRAK

Andriko Okta Pratama, NIM 95223033, Tesis yang berjudul “Penguatan Nilai-Nilai Spiritualitas Dalam Pelayanan Umrah Di PT. Zafa Mulia Mandiri (Zafatour)”. Adapun permasalahan diantaranya sebagai berikut : (1) Apa sajakah kendala yang dihadapi PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour) pada penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan umrah, (2) Bagaimana pengaruh penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan umrah terhadap perubahan sisi spiritual dan kepuasan jamaah, (3) Bagaimana penguatan nilai-nilai spiritualitas diterapkan dalam pelayanan kepada jamaah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Menganalisa penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan kepada jamaah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour), (2) Mengidentifikasi hambatan pada penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan umrah, (3) Menilai pengaruh penguatan nilai-nilai spiritualitas terhadap kepuasan jamaah umrah. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *deskriptif*. Penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian dengan menggunakan bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, penerapan program Spiritual Journey di musim umrah 1446 H ini mengalami kendala dan hambatan dalam pelaksanaannya, baik kendala internal maupun kendala eksternal. Adapun *kendala internal* yang dimaksud adalah soliditas team yang ada di lapangan yang berpotensi bongkar pasang, sementara *kendala eksternal* yang ditemui berkenaan dengan teknis yang berhubungan dengan vendor pihak ketiga seperti maskapai penerbangan, hotel tempat menginap, land arrangement di Arab Saudi yang mana lazim ditemui adanya dinamika yang pasang surut serta regulasi atau aturan dari Pemerintah Arab Saudi yang sering berubah-ubah sewaktu-waktu tergantung situasi dan kondisi di lapangan. *Kedua*, pengaruh penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan umrah terhadap perubahan sisi spiritual dan kepuasan jamaah selama program spiritual journey ini diterapkan yaitu sisi spiritual jamaah yang berangkat umrah mengalami perubahan yang signifikan. *Ketiga*, pengaruh tingkat kepuasan jamaah yang merasakan manfaat dari program spiritual journey dari perjalanan umrah bersama Zafatour ini berbanding lurus dengan tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan Zafatour itu sendiri yang ditandai dengan semakin banyaknya jamaah baru yang mendaftar umrah bersama Zafatour dari referensi jamaah yang berangkat sebelumnya yang puas dengan layanan Zafatour. Dan *Keempat*, program spiritual journey ini terlebih dahulu diterapkan kepada segenap stakeholder di internal Zafatour itu sendiri, mulai dari Manajemen, staff dan karyawan, maupun mitra perwakilan yang ada di setiap daerahnya.

Kata Kunci: *Nilai-Nilai Spiritual, Pelayanan, Kepuasan Jamaah*

ABSTRACT

Andriko Okta Pratama, NIM ninety-five million two hundred twenty-three thousand thirty three, Thesis titled “Strengthening Spirituality Values in Umrah Services at PT. Zafa Mulia Mandiri (Zafatour)”. The problems include the following: **first**, What are the obstacles faced by PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour) in strengthening spirituality values in Umrah services, **second**, How does strengthening spirituality values in Umrah services affect changes in the spiritual side and satisfaction of pilgrims, **third**, How is the strengthening of spirituality values applied in the service to Umrah pilgrims at PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour).

This research aims to find out : **first**, Analyzing the strengthening of spirituality values in services to Umrah pilgrims at PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour), **second**, Identifying obstacles to strengthening spirituality values in Umrah services, **third**, Assessing the influence of strengthening spirituality values on the satisfaction of Umrah pilgrims. This research method uses a descriptive research approach. This research is a research step using a form of research that has previously existed, namely qualitative research.

The results of the study show that : **first**, The implementation of the Spiritual Journey program in the 1446 H Umrah season experienced obstacles and barriers in its implementation, both internal and external obstacles. **The internal obstacles** in question are the solidity of the team in the field that has the potential to be dismantled and reassembled, while **the external obstacles** encountered relate to technicalities related to third-party vendors such as airlines, hotels where guests stay, land arrangements in Saudi Arabia which are commonly found to have ups and downs and regulations or rules from the Saudi Arabian Government that often change at any time depending on the situation and conditions in the field. **Second**, The influence of strengthening spirituality values in Umrah services on changes in the spiritual side and satisfaction of pilgrims during the implementation of this spiritual journey program, namely the spiritual side of pilgrims who go on Umrah experiences significant changes. **Third**, The influence of the level of satisfaction of pilgrims who feel the benefits of the spiritual journey program from the Umrah trip with Zafatour is directly proportional to the level of satisfaction of pilgrims with Zafatour's services themselves, which is indicated by the increasing number of new pilgrims who register for Umrah with Zafatour from references from previously departed pilgrims who are satisfied with Zafatour's services. **Fourth**, This spiritual journey program was first implemented to all stakeholders within Zafatour itself, starting from Management, staff and employees, as well as representative partners in each region.

Keywords: Spiritual Values, Service, Congregation Satisfaction

المُلخَص

أُنْدِرِكُو أَكْتَا بَرَاتَامَا، الرَّقْمُ الْجَامِعِي 95223033، أَطْرُوحَة بَعْنَوَان "تَعْزِيزُ الْقِيَمِ الرُّوحِيَّةِ فِي خِدْمَةِ الْعُمْرَةِ لَدَى شَرِكَةِ بِي تِي زَفَا مُولِيَا مَانْدِيرِي (زَفَا ثُور . "تَتَعَلَّقُ الْمَشَاكِلُ الْمَطْرُوحَةُ بِمَا يَلِي): 1 (مَا هِيَ الْمَعْقُودَاتُ الَّتِي تُوَاكِهَهَا شَرِكَةُ بِي تِي زَفَا مُولِيَا مَانْدِيرِي (زَفَا ثُور (فِي تَعْزِيزِ الْقِيَمِ الرُّوحِيَّةِ دَاخِلَ خِدْمَاتِ الْعُمْرَةِ؟) 2 (كَيْفَ يُؤَثِّرُ تَعْزِيزُ الْقِيَمِ الرُّوحِيَّةِ فِي خِدْمَاتِ الْعُمْرَةِ عَلَى التَّغْيِيرِ فِي الْجَانِبِ الرُّوحِيِّ وَرِضَا الْحُجَّاجِ؟) 3 (كَيْفَ يُطَبَّقُ تَعْزِيزُ الْقِيَمِ الرُّوحِيَّةِ فِي تَقْدِيمِ الْخِدْمَاتِ لِلْحُجَّاجِ فِي شَرِكَةِ بِي تِي زَفَا مُولِيَا مَانْدِيرِي (زَفَا ثُور)؟

هَدَفَتْ هَذِهِ الدِّرَاسَةُ إِلَى مَعْرِفَةِ مَا يَلِي: 1 (تَحْلِيلُ تَعْزِيزِ الْقِيَمِ الرُّوحِيَّةِ فِي تَقْدِيمِ الْخِدْمَاتِ لِلْحُجَّاجِ فِي شَرِكَةِ بِي تِي زَفَا مُولِيَا مَانْدِيرِي (زَفَا ثُور)، 2 (تَحْدِيدُ الْعُقَبَاتِ فِي تَعْزِيزِ الْقِيَمِ الرُّوحِيَّةِ دَاخِلَ خِدْمَاتِ الْعُمْرَةِ، 3 (تَقْيِيمُ تَأْثِيرِ تَعْزِيزِ الْقِيَمِ الرُّوحِيَّةِ عَلَى رِضَا الْحُجَّاجِ . اسْتُخْدِمَتْ هَذِهِ الدِّرَاسَةُ مِنْهَجُ الْبَحْثِ الْوَصْفِيِّ. وَتُمَثِّلُ هَذِهِ الدِّرَاسَةُ خُطْوَةً بَحْثِيَّةً تَعْتَمِدُ عَلَى نَمَاجٍ بَحْثِيَّةٍ سَابِقَةٍ، وَهِيَ الْبُحُوثُ النَّوْعِيَّةُ

أُظْهِرَتْ نَتَائِجُ الدِّرَاسَةِ مَا يَلِي: أَوَّلًا، وَاجَهَ تَنْفِيزُ بَرْنَامَجِ "الرَّحْلَةُ الرُّوحِيَّةُ" فِي مَوْسَمِ الْعُمْرَةِ لِعَامِ ١٤٤٦ هـ عُقَبَاتٍ وَتَحْدِيدَاتٍ أَثْنَاءَ التَّنْفِيزِ، سَوَاءً كَانَتْ دَاخِلِيَّةً أَوْ خَارِجِيَّةً. أَمَّا الْعُقَبَاتُ الدَاخِلِيَّةُ فَتَشْمَلُ تَمَاسُكَ الْفَرِيقِ الْعَامِلِ فِي الْمِيدَانِ الَّذِي قَدْ يَكُونُ عَرْضَةً لِلتَّغْيِيرَاتِ الْمُسْتَمْرَةِ، بَيْنَمَا تَتَعَلَّقُ الْعُقَبَاتُ الْخَارِجِيَّةُ بِالْجَوَابِ التَّقْنِيَّةِ الْمُرْتَبِطَةِ بِالْمُورِدِينَ مِنَ الْأَطْرَافِ الثَّالِثَةِ مِثْلَ شَرَكَاتِ الطَّيْرَانِ، الْفُنْدُقَاتِ الَّتِي يَتِمُّ الْإِقَامَةُ فِيهَا، وَالتَّرْتِيبَاتِ الْأَرْضِيَّةِ فِي الْمَمْلَكَةِ الْعَرَبِيَّةِ السُّعُودِيَّةِ، حَيْثُ يَحْدُثُ بِشَكْلٍ مُتَكَرِّرٍ دِينَامِيكِيَّاتٌ مُتَغَيِّرَةٌ بِالإِضَافَةِ إِلَى اللُّوَاثِ أَوْ الْقَوَانِينِ الصَّادِرَةِ عَنِ الْحُكُومَةِ السُّعُودِيَّةِ الَّتِي تَتَغَيَّرُ بِشَكْلٍ مُتَكَرِّرٍ بِنَاءً عَلَى الظُّرُوفِ الْمِيدَانِيَّةِ. ثَانِيًا، كَانَ لَتَعْزِيزِ الْقِيَمِ الرُّوحِيَّةِ فِي خِدْمَاتِ الْعُمْرَةِ تَأْثِيرٌ وَاضِحٌ عَلَى التَّغْيِيرِ فِي الْجَانِبِ الرُّوحِيِّ وَرِضَا الْحُجَّاجِ خِلَالَ تَنْفِيزِ بَرْنَامَجِ الرَّحْلَةِ الرُّوحِيَّةِ. ثَالِثًا، كَانَ تَأْثِيرُ مُسْتَوَى رِضَا الْحُجَّاجِ الَّذِينَ شَعَرُوا بِالْفَوَائِدِ مِنْ بَرْنَامَجِ الرَّحْلَةِ الرُّوحِيَّةِ مِنْ رَحْلَتِهِمْ مَعَ زَفَا ثُور مُتَنَاسِبًا بِشَكْلٍ مُبَاشِرٍ مَعَ مُسْتَوَى رِضَاهُمْ عَنْ خِدْمَاتِ زَفَا ثُور نَفْسِهَا، كَمَا يَتَّضِحُ مِنْ زِيَادَةِ عَدَدِ الْحُجَّاجِ الْجُدُدِ الَّذِينَ يَسْجُلُونَ لِلسَّفَرِ مَعَ زَفَا ثُور بِنَاءً عَلَى تَوْصِيَّاتِ الْحُجَّاجِ السَّابِقِينَ الَّذِينَ كَانُوا رَاضِينَ عَنْ خِدْمَاتِ زَفَا ثُور. رَابِعًا، تَمَّ تَطْبِيقُ بَرْنَامَجِ الرَّحْلَةِ الرُّوحِيَّةِ أَوَّلًا عَلَى جَمِيعِ أَصْحَابِ الْمَصْلَحَةِ الدَّاخِلِيِّينَ فِي زَفَا ثُور، بِدَءًا مِنَ الْإِدَارَةِ، الْمُوظَّفِينَ، الْعَامِلِينَ، وَكَذَلِكَ الشَّرَكَاءِ الْمَحَلِيِّينَ فِي كُلِّ مَنَاطِقَةٍ

الكَلِمَاتُ الْمِفْتَاحِيَّةُ: الْقِيَمُ الرُّوحِيَّةُ، الْخِدْمَةُ، رِضَا الْحُجَّاجِ

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Allhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, taufik, hidayah dan karunia-Nya, tesis ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, Sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis yang Berjudul **“Penguatan Nilai-Nilai Spiritualitas Dalam Pelayanan Umrah Di PT. Zafa Mulia Mandiri (Zafatour)”**

Tesis ini disusun sebagai syarat memperoleh Gelar Magister Pendidikan Agama Islam (M.Pd) Program Studi Pendidikan Agama Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam Penyusunan tesis ini, penulis menyadari banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari Program Pascasarjana, Keluarga serta Sahabat-sahabat seperjuangan. Oleh karna itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- ❖ Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
- ❖ Dr. Ir. Mukhtarudin Muchsiri, M.P., Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.
- ❖ Dr. Sri Wardhani, M.Si., Sekretaris Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.

- ❖ Dr. H. Sayid Habiburrahman, M.Pd.I., Ketua Prodi Magister Pendidikan Agama Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.
- ❖ Dr. Hoirul Amri, M.Esy., Sekretaris Prodi Magister Pendidikan Agama Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.
- ❖ Prof. Dr. H. Romli, SA., M.Ag., selaku pembimbing I dan Dr. H. Suroso, S.Ag., M.Pd.I., selaku Pembimbing II, yang telah membantu dan membimbing serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.
- ❖ Seluruh Dosen, Staff, dan karyawan Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang tanpa terkecuali yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
- ❖ Kedua Orang tuaku yaitu Ayahanda Guswan Marsoni, SE dan Ibunda Lina Anggraini tercinta serta Kedua Mertuaku Ayahanda H. Amni Suhanto dan Ibunda Hj. Sumarni tersayang yang selalu mendoakan dan mendukung dengan penuh ikhlas untuk keberhasilan anak-anaknya beserta keluargaku yang selalu memotivasi untuk keberhasilanku.
- ❖ Untuk istriku terkasih, Hj. Pensi Melia, S.Pd., terima kasih yang telah mensupport penuh dalam mendukung dan mendoakanku selalu menyelesaikan tesis ini.
- ❖ Untuk putra-putriku tercinta, Kakak Khansa, Abang Zaki, Ayuk Afifah, Mbak Qonita dan Adek Yahya untuk semua cinta & sayangnya yang selalu menjadi energiku menuntaskan tesis ini.

- ❖ Saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat dalam kondisi apapun dan seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- ❖ CEO dan Direktur Utama PT. Zafa Mulia Mandiri Bpk. H. Gusti Diansyah, M.Sc., dan Ibu Hj. Rafika Fitrianti, ST., atas izin, sharing ilmu dan informasinya, serta support dan doanya bagi saya.
- ❖ Segenap manajemen Zafatour, karyawan dan mitra perwakilan terkhusus Ust. Andi Baso Herman, Ust. Ahmad Mutawwali dan Ust. H. Hadi Wijaya, M.Pd., atas sharing pengalaman dan informasinya ya.
- ❖ Jamaah umrah Zafatour yang berkenan diwawancarai dan berbagi pengalaman serta cerita inspiratifnya terkhusus Bunda Ayu Masita, Bu Asna Yulia, Pak Irham Alamsyah dan Bu Nurdayani.
- ❖ Teman-teman seperjuangan Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang Angkatan 2023 yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam perkuliahan ini.
- ❖ Serta Almamaterku Universitas Muhammadiyah Palembang.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi diri pribadi dan pembaca, selain itu penulis pun mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Aamiin Yaa Rabbal'alam.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, 17 April 2025

Penulis

H. Andriko Okta Pratama, ST
NIM 95223033

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN DIREKTUR TESIS	iv
HALAMAN DEWAN PENGUJI UJIAN TESIS	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Teori.....	13
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Konsep Nilai-Nilai Spiritualitas Islam	21
1. Pengertian Nilai Spiritualitas Islam	21
2. Pelayanan dalam Perspektif Islam	32
3. Pelayanan Umroh	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Jenis dan Sumber Data	55

D. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	56
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Teknik Analisis Data	58
G. Jadwal Penelitian	60

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah PT. Zafa Mulia Mandiri	61
B. Visi dan Misi PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour)	62
C. Struktur Organisasi	63
D. Legalitas Perusahaan Kantor Pusat Zafa Tour	70
E. Keadaan Instansi dan Kegiatan Lembaga	70
F. Paket Umroh PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour)	73

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Nilai-Nilai Spiritualitas Ibadah Umrah Dalam Pengembangan Kecerdasan Spiritual	79
B. Kendala Yang Dihadapi Saat Penerapan Nilai-Nilai Spiritualitas Dalam Pelayanan Umrah	96
C. Pengaruh Penguatan Nilai-Nilai Spiritualitas Dalam Pelayanan Umrah Terhadap Perubahan Sisi Spiritual Dan Kepuasan Jamaah	106
D. Penguatan Nilai-Nilai Spiritualitas Diterapkan Dalam Pelayanan Kepada Jamaah Umrah	115

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan	119
B. Implikasi	122
C. Rekomendasi	122
D. Saran	123

DAFTAR PUSTAKA	125
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour)	64
Gambar 4.2 Umroh Berkah 9 Hari Awal Tahun Lion Air	75
Gambar 4.3 Umroh Mahabbah 9 Hari Awal Tahun Lion Air	75
Gambar 4.4 Umroh Berkah 13 Hari Awal Tahun Citylink	76
Gambar 4.5 Umroh Mahabbah 13 Hari Awal Tahun Citylink	76
Gambar 4.6 Umrah Berkah 12 Hari Awal Tahun Citylink	77
Gambar 4.7 Umrah Mahabbah 12 Hari Awal Tahun Citylink	77
Gambar 4.8 Umrah Mahabbah 12 Hari Awal Tahun Garuda	78
Gambar 4.9 Umrah Plus Turki 12 Hari Saudi Airlines	78
Gambar 6.1 Foto Wawancara Direktur Utama Zafatour	131
Gambar 6.2 Foto Wawancara Kepala Cabang Zafatour	131
Gambar 6.3 Foto Manasik Umrah	132
Gambar 6.4 Foto Manasik Umrah	132
Gambar 6.5 Foto Manasik Umrah di Asrama Haji	133
Gambar 6.6 Foto Keberangkatan Jamaah Umrah Zafatour.....	133

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Umrah adalah kunjungan ke Baitullah untuk melaksanakan tawaf, sa'i, dan tahallul demi meraih keridhaan Allah SWT. Secara etimologis, umrah berarti mengunjungi suatu tempat. Dalam konteks fikih, umrah melibatkan serangkaian ibadah: Tawaf (mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali), Sa'i (berlari-lari kecil antara dua bukit Shafa dan Marwah), dan diakhiri dengan Tahallul (memotong) sehelai rambut di kepala. Oleh karena itu, umrah menjadi salah satu bentuk ibadah dalam Islam. Ibadah ini mirip dengan haji, yang juga dilakukan melalui ritual tertentu di kota suci Mekkah, khususnya di Masjidil Haram. Karena kesamaannya, umrah sering disebut sebagai haji kecil.¹

Makna umroh bagi umat Islam adalah sebagai respons terhadap panggilan Allah SWT.² Umroh dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali pada waktu-waktu tertentu ketika umat Islam berkumpul untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci, yang merupakan pelengkap rukun Islam yang kelima dan cara untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT. Kewajiban untuk melaksanakan haji dan umrah hanya sekali seumur hidup.³

¹ Gus Arifin, *Peta Perjalanan Haji & Umroh*, (Jakarta : Kelompok Gramedia, 2009), hal.18

² Abdul Aziz, *Haji Umrah dan Ziarah Menurut Kitab dan Sunnah*, (Riyadh: Kua wakaf, Dakwah dan Bimbingan Islam, 1422), hal. 13

³ Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, *Haji, Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah*, (Jakarta: Firdaus, 1993), h. 5

Intinya tujuan fundamental dari ibadah haji dan umrah ada tiga, yaitu :⁴

1. Mengerjakan haji, hukumnya fardhu (kepada yang punya kemampuan) dan hanya seumur hidup satu kali. Adapun selain itu sunnah semata. Haji dapat dilaksanakan hanya pada musim haji saja, bedanya dengan umrah yang bisa dikerjakan tanpa batas waktu.
2. Melaksanakan umrah, hukumnya seperti haji, cuma antara haji dan umrah memiliki persamaan dan perbedaan dalam hal pengerjaan dan waktunya.
3. Berziarah, yakni hukumnya sunnah. Dan berziarah disini dimaksudkan adalah berkunjung ke tempat-tempat bersejarah disana, baik di Makkah dan Madinah.

Agenda ibadah haji dan umrah memiliki dua hal penting yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pengerjaan sejak di tanah air hingga saat berada di tanah suci. Aspek utama dalam standar pelayanan di tanah air yang harus diperhatikan meliputi layanan jasa seperti pembayaran setoran ONH ke bank, pengumpulan dokumen haji dan umrah, serta pemeriksaan kesehatan bagi calon jamaah. Selain itu, pendampingan manasik juga penting, yang mencakup konten bimbingan, metode, dan waktu bimbingan, pemenuhan perlengkapan jamaah, serta bimbingan keagamaan.

Tolak ukur pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci mencakup beberapa aspek, antara lain layanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Dalam melaksanakan ibadah umrah yang memerlukan perjalanan jauh,

⁴ Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993), h. 13

sangat penting untuk memiliki seorang pemandu dan pembimbing agar ibadah dapat berjalan dengan lancar. Hal ini berkaitan dengan penyedia layanan yang dikenal sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah (travel umrah). Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) juga telah diatur oleh Pemerintah, sesuai dengan UU No. 8 tahun 2018 pasal 1 sampai 50. Kementerian Agama Republik Indonesia telah menetapkan aturan mengenai Pengelolaan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).⁵

Perintah dalam menjalankan ibadah Haji dan Umrah terdapat di dalam Al-Qur'an surat Al- Hajj ayat 27:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya : “Dan serulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh”.⁶

Kesempatan ini tidak hanya dilirik oleh Pemerintah, tetapi juga oleh berbagai biro penyelenggara yang bersaing untuk menarik perhatian jamaah. Mereka semua berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan berbagai keunggulan fasilitas untuk menarik minat. Dari sini, lembaga-lembaga tersebut mengambil peran, di mana ada yang murni berorientasi bisnis, namun ada juga yang melakukannya karena panggilan agama.

Untuk mencapai kesuksesan dalam tujuan dan target yang diharapkan selama pelaksanaan ibadah haji dan umrah, diperlukan manajemen yang baik,

⁵ Daftar PPIU di web resmi Kemenag Jawa Timur <https://jatim.kemenag.go.id>, di akses pada tanggal 20 September 2024 Pukul 11.15

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2009),hal. 78

baik dalam pelayanan, penyuluhan, konsultasi, manasik, dan aspek lainnya. Dengan demikian, setiap jamaah dapat meraih cita-cita mereka saat menunaikan ibadah haji dan umrah dengan penuh kepuasan dan kebahagiaan.

Banyaknya biro perjalanan haji dan umrah yang terlibat dalam pengelolaan ibadah haji dan umrah menciptakan persaingan di antara mereka, sehingga membuat setiap jamaah bingung dalam memilih travel yang tepat untuk mendapatkan layanan terbaik. Hal ini penting agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Layanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada jamaah, yang pada gilirannya akan menumbuhkan loyalitas terhadap travel tersebut. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan akan dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan jauh dari harapan, maka kualitasnya akan dianggap buruk.

Ciri-ciri pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan kepada jamaah meliputi adanya staf yang kompeten, infrastruktur yang memadai, ketersediaan semua produk yang diperlukan, tanggung jawab terhadap jamaah dari awal hingga akhir, kesiapan untuk melayani dengan sigap, kemampuan berkomunikasi yang jelas, pengetahuan umum yang luas, serta kemampuan untuk membangun kepercayaan dengan jamaah.⁷

Salah satu aspek penting dalam pelayanan kepada jamaah adalah pengelolaan perjalanan umrah, terutama di perusahaan penyelenggara perjalanan umrah seperti PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour). Pelayanan yang baik dan

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9

profesional mencerminkan komitmen perusahaan dalam menjalankan tugas sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Dalam ajaran Islam, nilai-nilai seperti keikhlasan, akuntabilitas, amanah, dan perhatian sangat ditekankan, terutama dalam melayani sesama Muslim, termasuk jamaah umrah. Oleh karena itu, mengeksplorasi nilai-nilai spiritual pendidikan Islam yang diterapkan dalam pelayanan jamaah umrah sangatlah penting.

Dalam sebuah kesempatan dari hasil wawancara sederhana ke beberapa jamaah umrah Zafatour dimana salah satunya adalah Bu Ayu Masita dan keluarga yang sudah 4 (empat) kali beribadah umrah bersama Zafatour, dimana beliau menyampaikan bahwa berangkat umrah bersama Zafatour tidak semata hanya ibadah umrah di tanah suci saja, namun juga beliau merasakan perubahan yang cukup signifikan dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas ibadah harian beliau bersama keluarga semakin baik yang disebabkan karena sejak sebelum keberangkatan, pada saat keberangkatan dan ketibaan di tanah suci hingga paska kepulangan jamaah dari tanah suci, travel umrah Zafatour memiliki program yang jelas dan terukur untuk memaksimalkan peningkatan ibadah semua jamaahnya.

Biro perjalanan wisata PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour) adalah satu diantara biro perjalanan umrah dan haji khusus yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam mengerjakan perjalanan ibadah haji khusus dan umrah. Untuk memahami lebih jauh tentang penguatan nilai-nilai spiritual dalam pelayanan ibadah umrah, dengan ini penulis akan menuangkannya dalam bentuk sebuah karya ilmiah “Tesis” dengan judul : “Penguatan Nilai-Nilai Spiritualitas dalam Pelayanan Umrah Di PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour).”

Adapun urgensi judul tesis ini diangkat oleh penulis adalah sebagai ikhtiar dari penulis untuk mengukur sejauh mana nilai-nilai spiritualitas yang diterapkan dalam pelayanan kepada jamaah umrah Zafatour berpengaruh pada perubahan secara spiritual dari setiap jamaah umrah terutama paska kepulangan dari ibadah umrahnya yang tentunya program penguatan layanan ini diawali sejak sebelum keberangkatan, saat berada di tanah suci hingga kepulangan umrah.

B. RUMUSAN MASALAH

Atas dasar latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu antara lain :

1. Apa sajakah kendala yang dihadapi PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour) pada penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan umrah?
2. Bagaimana pengaruh penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan umrah terhadap perubahan sisi spiritual dan kepuasan jamaah?
3. Bagaimana penguatan nilai-nilai spiritualitas diterapkan dalam pelayanan kepada jamaah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour)?

C. TUJUAN PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis mempunyai tujuan antara lain :

1. Menganalisa penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan kepada jamaah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour).
2. Mengidentifikasi hambatan pada penguatan nilai-nilai spiritualitas dalam pelayanan umrah.

3. Menilai pengaruh penguatan nilai-nilai spiritualitas terhadap kepuasan jamaah umrah.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. **Manfaat Teoritis** : Harapan dari hasil penelitian ini adalah mampu mewariskan kontribusi pada literatur tentang penguatan nilai-nilai spiritual dalam dunia bisnis, khususnya dalam pelayanan umrah.
2. **Manfaat Praktis** : Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan bagi PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jama'ah umrah. Dan bagi jamaah umrah sendiri, bisa mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan bernilai ibadah disisi-Nya.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Beberapa penelitian yang telah ditelaah, belum didapati pembahasan yang serupa dengan pokok pembahasan yang sebelumnya telah disampaikan. Akan tetapi, ada beberapa penelitian yang telah dilakukan baik dalam wujud buku, tesis maupun jurnal ilmiah yang nyaris menyerupai dengan pokok pembahasan pada penelitian ini, yaitu antara lain :

Pertama Ramlah, Hj. Siti,⁸ *Aspek Spiritual Dalam Manasik Haji: Studi Atas Ajaran Guru H. Pahriadi Di Kecamatan Pelaihari*, dalam Tesis Magister Ilmu Tasawuf UIN Antasari Banjarmasin, 2020. Tesis ini bertujuan untuk mengkaji pemaknaan tertentu atas bimbingan kegiatan ritual haji dan manasiknya yang tidak lazim dilaksanakan yang diajarkan oleh Guru H. Pahriadi di

⁸ Ramlah, Hj. Siti,⁸ *Aspek Spiritual Dalam Manasik Haji: Studi Atas Ajaran Guru H. Pahriadi Di Kecamatan Pelaihari*, dalam Tesis Magister Ilmu Tasawuf UIN Antasari Banjarmasin, 2020.

Kecamatan Pelaihari, Banjarmasin, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, aspek spiritual yang terkandung dalam bimbingan manasik haji oleh Guru H. Pahriadi di Pelaihari adalah dalam pelaksanaan ihram terdapat nilai iman dan takwa. Dalam wukuf mengandung nilai-nilai ketaatan kepada Allah SWT dan menjaga silaturahmi antar sesama umat. Dalam pelaksanaan thawaf mengandung nilai-nilai ikhlas, sabar, bersyukur, serta menghargai dan menghormati sesama manusia. Dalam pelaksanaan Sa'i mengandung nilai-nilai kecintaan kepada Allah dan keikhlasan dalam beribadah kepada Allah dan istiqamah. Dalam pelaksanaan tahallul mengandung nilai-nilai rasa syukur, patuh kepada Allah dan menanamkan rasa peduli terhadap sesama manusia. *Kedua*, Ibadah thawaf, sa'i, jumroh aqabah, wuquf dalam ibadah Haji lebih banyak membentuk kepribadian seseorang untuk sabar, ikhlas, toleransi sekaligus terbuka dalam ta'aruf (saling mengenal secara baik) dengan seluruh umat manusia. Bahkan selama dalam menjalankan ibadah Haji, seorang muslim dilarang untuk berkata-kata kotor (rafats), berbuat sesuatu yang merugikan siapapun dan apapun (fusuq) bahkan tidak diperkenankan melakukan perdebatan (jidal) yang hanya akan menimbulkan permusuhan. Adapun persamaan dari tesis ini dengan tesis penulis terletak pada sisi spiritual ibadah haji dan umrah di saat manasik haji dan umrah diselenggarakan, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya dimana pada tesis ini berfokus pada aspek spiritual ibadah haji dan umrahnya sementara pada tesis penulis berfokus pada penerapan nilai-nilai spiritual pada pelayanan jamaah umrah, selain itu juga perbedaannya terletak pada obyek penelitiannya dimana di tesis ini pada calon jamaah haji bimbingan Guru H. Pahriadi di kecamatan Pelaihari, sedangkan pada tesis penulis obyek penelitiannya adalah jamaah umrah Zafatour.

Kedua, Amiruddin, Muhammad,⁹ *Internalisasi Nilai-Nilai Spiritual Islam Dalam Pembentukan Kepribadian Peserta Didik Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman Petukangan Utara Jakarta Selatan*, dalam Tesis Magister Manajemen Pendidikan Islam Institut PTIQ Jakarta, 2021. Tesis ini bertujuan untuk membuktikan bahwa kepribadian Islami di Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Ar Rahman dapat dibentuk melalui internalisasi spiritual keislaman. Dalam internalisasi nilai-nilai spiritual Islam di Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Ar Rahman dapat membentuk kepribadian peserta didik menjadi cerdas secara emosional. Adapun persamaan dari tesis ini dengan tesis penulis adalah penerapan atau internalisasi nilai-nilai spiritual islam pada obyek penelitiannya, sementara perbedaannya adalah terletak pada obyek penelitiannya yang mana pada tesis ini ditujukan untuk pembentukan kepribadian peserta didik di SDIT Ar-Rahman petukangan utara Jakarta Selatan sedangkan penulis menempatkan obyek penelitian pada jamaah umrah Zafatour.

Ketiga Fauziah, Lutfiani, Naili,¹⁰ *Nilai-Nilai Pendidikan Islam Dalam Ibadah Haji Dan Implikasinya Terhadap Dimensi Keagamaan Jemaah Haji Angkatan 2014 KbiH Ar-Rahmah Yogyakarta*, dalam Tesis Magister Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016. Tesis ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis 1) nilai-nilai pendidikan Islam yang terdapat dalam ibadah haji 2) implikasi dari nilai-nilai pendidikan Islam dalam ibadah haji terhadap dimensi keagamaan jemaah haji angkatan 2014 KBIH Ar-Rahmah

⁹ Amiruddin, Muhammad, *Internalisasi Nilai-Nilai Spiritual Islam Dalam Pembentukan Kepribadian Peserta Didik Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman Petukangan Utara Jakarta Selatan*, dalam Tesis Magister Manajemen Pendidikan Islam Institut PTIQ Jakarta, 2021.

¹⁰ Fauziah, Lutfiani, Nali, *Nilai-Nilai Pendidikan Islam Dalam Ibadah Haji Dan Implikasinya Terhadap Dimensi Keagamaan Jemaah Haji Angkatan 2014 KbiH Ar-Rahmah Yogyakarta*, dalam Tesis Magister Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Yogyakarta. Adapun persamaan dari tesis ini dengan tesis ini terletak pada penerapan nilai-nilai pendidikan dan spiritual islam dalam ibadah haji dan umrah serta dampak yang dirasakan paska melaksanakan ibadah haji dan umrah, sedangkan perbedaannya terletak pada obyek penelitiannya, dimana pada tesis ini ditujukan kepada Jamaah Haji Angkatan 2014 KBIH Ar-Rahmah Yogyakarta, sedangkan pada tesis penulis terletak pada jamaah umrah Zafatour.

Keempat Lestari, Wanni,¹¹ *Nilai-nilai pendidikan yang terkandung dalam ibadah haji*, pada Tesis Magister Pendidikan Agama Islam IAIN Padang Sidempuan, 2019. Tesis ini bertujuan untuk menguraikan nilai-nilai pendidikan Islam, yaitu: 1) Nilai Pendidikan Aqidah, yang menekankan bahwa keberhasilan suatu ibadah tidak hanya diukur dari pelaksanaan syarat dan rukun, tetapi juga dari sejauh mana kebijaksanaan yang terkandung dalam ibadah tersebut dapat tercermin dalam sikap dan tindakan sehari-hari. 2) Nilai Pendidikan Ibadah, yang mencakup etos kerja produktif dan semangat berprestasi tinggi. Keteguhan Hajar, ibunda Nabi Ismail AS, dalam mencari dan menemukan air kehidupan untuk anaknya, menginspirasi jamaah haji untuk meneladani seorang ibu yang tak pernah lelah dan menyerah dalam mencintai serta mendampingi anaknya meraih masa depan. 3) Nilai Pendidikan Adab, yang merupakan sikap yang melekat dalam jiwa seseorang, memunculkan aktivitas berdasarkan hasrat dan pilihan, baik dan buruk, terhormat dan tercemar. Ini juga mencakup pendidikan tentang adanya kehidupan setelah dunia, yang harus ditempuh melalui cara-cara yang diajarkan oleh agama. 4) Nilai Pendidikan Sosial, sebagai seorang Muslim, mengingatkan kita bahwa kita adalah

¹¹ Lestari, Wanni, (2019) *Nilai-nilai pendidikan yang terkandung dalam ibadah haji*, dalam Tesis Magister Pendidikan Agama Islam IAIN Padang Sidempuan, 2019.

saudara seiman yang mampu mewujudkan rasa persatuan, serta menguatkan dan memperkuat agama, bangsa, dan negara. Adapun persamaan dari tesis ini dengan tesis penulis adalah pada nilai-nilai pendidikan dan spiritual islam dalam ibadah haji dan umrah, sementara perbedaannya terletak pada fokus pembahasannya, dimana pada tesis ini berfokus hanya pada nilai-nilai pendidikan islam saja, sedangkan pada tesis penulis berfokus pada penerapan nilai-nilai spiritual islam dalam pelayanan jamaah umrah Zafatour.

Kelima Sahib, Muhammad Amin,¹² *Nilai-nilai Pendidikan Islam dalam Ibadah Haji*, dalam tesis Magister Pendidikan dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2020. Tesis ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana nilai-nilai pendidikan Islam dalam ibadah haji terwujud dalam beberapa bentuk: (1) implikasi tauhid, yang mencakup pengesaan Allah, tawakkal, ketaatan, rasa haru saat nama Allah disebut, bersyukur, bertakwa, dan mengagungkan Allah; (2) implikasi ibadah, yang meliputi mendirikan shalat, berinfak, dan berkorban; dan (3) implikasi akhlak, yang mencakup kesabaran terhadap ujian, memberikan kabar gembira, berbuat adil, berbuat ihsan, menghindari perbuatan keji, menolak kemungkaran, dan tidak menebar permusuhan. Adapun persamaan dari tesis ini dengan tesis penulis adalah pada nilai-nilai pendidikan dan spiritual islam dalam ibadah haji dan umrah, sementara perbedaannya terletak pada fokus pembahasannya, dimana pada tesis ini berfokus hanya pada nilai-nilai pendidikan islam saja, sedangkan pada tesis penulis berfokus pada penerapan nilai-nilai spiritual islam dalam pelayanan jamaah umrah Zafatour.

¹² Sahib, Muhammad Amin, *Nilai-nilai Pendidikan Islam dalam Ibadah Haji*, dalam tesis Magister Pendidikan dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2020.

Keenam Wulandari, Elvira,¹³ *Pengawasan terhadap penyelenggara perjalanan ibadah umrah oleh Kantor Kementerian Agama Kota Makassar* dalam tesis Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar, tahun 2020. Tesis ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan pengawasan pada pelayanan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) oleh Kantor Kementerian Agama Kota Makassar dan untuk memahami konsekuensi hukum yang diemban Kementerian Agama dalam pengawasan penyelenggara ibadah umrah. Adapun persamaan dari tesis ini dengan tesis penulis terletak pada pelayanan penyelenggara ibadah umrah (PPIU), sementara perbedaan terletak pada focus utama penelitiannya dimana tesis ini berfokus pada Pengawasan yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kota Makassar kepada para PPIU sedangkan penulis berfokus pada penguatan nilai-nilai spiritual pada pelayanan umrah di Zafatour.

Ketujuh Halik, Abdul,¹⁴ *Pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara* dibahas dalam tesis Magister Hukum Islam Paskasarjana IAIN Palopo tahun 2020. Tesis ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara kepada calon jamaah haji, sehingga dapat diperoleh pemahaman mengenai bentuk pelaksanaan ibadah haji yang optimal. Adapun persamaan dari tesis ini dengan tesis penulis terletak pada pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah, sementara perbedaannya terletak pada focus pembahasan yang mana pada aspek

¹³ Wulandari, Elvira, *Pengawasan Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Oleh Kantor Kementerian Agama Kota Makassar* dalam tesis Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar, 2020.

¹⁴ Halik, Abdul, *Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara* dalam tesis Magister Ilmu Studi Hukum Islam Paskasarjana IAIN Palopo, 2020.

pelayanan pada jamaah haji dan umrahnya secara umum sementara pada tesis penulis berfokus pada penerapan nilai-nilai spiritual pada pelayanan jamaah umrah, selain itu juga perbedaannya terletak pada obyek penelitiannya dimana di tesis ini pada calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara, sedangkan pada tesis penulis obyek penelitiannya adalah jamaah umrah Zafatour.

Kedelapan buku¹⁵ Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Zakat*, Jakarta, 2000.

Kesembilan Alatief,¹⁶ Hanan & Nidjam Akhmad, *Manajemen Haji*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2001.

Judul tesis penulis adalah *Penguatan Nilai-Nilai Spiritualitas dalam Pelayanan Umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour)*. Dari segi judul, hasil yang diperoleh menunjukkan perbedaan yang signifikan, terutama dalam pengkajian yang dilakukan. Materi yang dibahas penulis berfokus pada bagaimana dan sejauh mana penguatan nilai-nilai spiritualitas diimplementasikan dan direalisasikan dalam pelayanan umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour).

F. KERANGKA TEORI

Teori Nilai-nilai Spiritualitas Pendidikan Islam

a) Nilai Dasar Spiritualitas Pendidikan Islam

Konotasi yang selalu positif dan dianggap baik adalah definisi dari nilai. Sesuatu yang memiliki nilai berarti terdapat sifat atau kualitas yang melekat padanya. Nilai adalah ukuran atau mutu dari sesuatu, yang

¹⁵ Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Zakat*, (Jakarta, 2000)

¹⁶ Alatief, Hanan & Nidjam Akhmad, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2001).

menunjukkan bahwa sesuatu tersebut dianggap bernilai jika secara esensial memang berharga.¹⁷ Menurut Chabib Thoha, nilai adalah sifat yang melekat pada sesuatu (sistem keyakinan) yang berkaitan dengan subjek yang memberikan makna (manusia yang mempercayai).¹⁸ Dengan demikian, nilai menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi manusia sebagai acuan dalam berperilaku. Nilai mencakup aspek benar-salah dalam logika, baik-buruk dalam etika, serta indah-jelek dalam estetika.

Dua nilai utama yang dirumuskan oleh Thomas Lickona dan dianggap penting untuk diakui serta diajarkan dalam pendidikan adalah sikap hormat dan tanggung jawab. Sikap hormat berarti menunjukkan penghargaan terhadap martabat orang lain serta hal-hal di luar diri kita, sementara tanggung jawab merupakan perpanjangan dari sikap hormat tersebut. Tanggung jawab mencerminkan keberanian untuk menanggung setiap risiko dari tindakan kita terhadap orang lain, dan menekankan kewajiban positif untuk saling menjaga.¹⁹ Selain dua nilai pokok ini, Lickona juga mengembangkan beberapa nilai tambahan yang sebaiknya diajarkan di sekolah. Nilai-nilai tersebut meliputi integritas, kesetaraan, kebijaksanaan, disiplin diri, saling membantu, kepedulian, kolaborasi, keberanian, dan sikap egaliter. Nilai-nilai ini merupakan manifestasi dari respek dan

¹⁷ Moh. Toriqqudin, *Sekularitas Tasawuf: Membumikan Tasawuf Dalam Dunia Modern*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 3-4

¹⁸ HM. Chabib Thoha, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1996) hlm. 61

¹⁹ Thomas Lickona, *Mendidik Untuk Membentuk Karakter*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 70-72

tanggung jawab, serta berfungsi sebagai dukungan untuk bersikap hormat dan bertanggung jawab.²⁰

Adapun nilai asas dalam pendidikan Islam, antara lain yaitu :²¹

1) Iman dan Takwa

Pendidikan Islam harus berfungsi sebagai sarana untuk mengembangkan iman dan taqwa peserta didik. Ibadah dalam ajaran Islam memiliki dampak positif terhadap pemeliharaan dan peningkatan iman serta taqwa. Dalam bahasa Al-Jamaliy, nilai-nilai dasar ini bertujuan untuk membawa peserta didik pada kesadaran akan keberadaannya di hadapan Allah serta menyadari tanggung jawabnya.²²

2) Nilai penghargaan terhadap eksistensi manusia dengan segala potensinya.

Sebagai khalifah dan hamba, manusia memerlukan pendidikan yang mampu menguasai ilmu pengetahuan dengan mengedepankan gagasan keseimbangan, yaitu integrasi yang sempurna antara pendidikan akal dan hati. Untuk memastikan keberhasilan pendidikan Islam, konsep manusia dan fungsi penciptaannya di alam semesta harus diintegrasikan secara menyeluruh dalam teori dan praktik pendidikan, melalui pendekatan wahyu, empiris, dan rasional filosofis. Penting juga untuk memahami bahwa pendekatan ilmiah dan filosofis hanyalah sarana untuk merenungkan pesan-pesan Tuhan yang absolut, baik melalui ayat-ayat-Nya yang bersifat tekstual maupun secara kontekstual.²³

²⁰ *Ibid.*, hlm. 74.

²¹ Sarjono, *Nilai-Nilai Dasar Pendidikan Islam*, (Jurnal Pendidikan Agama Islam Vol. 11, No. 2, 2005), hlm. 140.

²² Muhammad Fadhil al-Amaly, *Nahwa Tarbiyat Muknimat*, (Al-Syirkat al Thunisiyyat li al Tauzi", 1977), hlm. 17

²³ Sarjono, *Nilai-Nilai Dasar Pendidikan Islam...*, hlm. 141

3) Mengedepankan prinsip kebebasan dan kemerdekaan.

Pendidikan secara umum dapat dipahami sebagai proses pendewasaan sosial manusia menuju tingkatan yang ideal. Apresiasi terhadap kemerdekaan berpikir maju tentu sangat penting, mengingat manusia adalah makhluk yang berpikir dan memiliki kesadaran. Dari situ, akan terbentuk metode pendidikan yang egaliter dan berorientasi pada pemanusiaan. Dengan demikian, pendidikan bukan sekadar pengalihan pengetahuan (*transfer of knowledge*), tetapi juga membantu peserta didik untuk mengembangkan potensinya.²⁴

4) Nilai tanggung jawab sosial.

Dalam penilaian Al-Jamaliy, tanggung jawab sosial dalam pendidikan Islam menjadi salah satu inti pendidikan.²⁵ Tanggung jawab sosial yang perlu ditransformasikan kepada peserta didik mencakup toleransi, disiplin, kerjasama, keadilan kolektif, tanggung jawab, kesederhanaan, menghargai perbedaan, menghargai orang lain, kemampuan untuk menjalin kerjasama, dan sikap rendah hati.²⁶

b. Macam-Macam Nilai Spiritual Islam

Dilihat dari sumbernya, nilai dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu :²⁷

1. Nilai *Ilahiyah* (*naṣ*) adalah nilai yang muncul dari keyakinan (*belief*), berupa petunjuk dari Tuhan. Nilai ini dibagi menjadi tiga aspek, yaitu nilai keimanan (*tauhid*), nilai ubudiyah, dan nilai muamalah.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 142.

²⁵ Muhammad Fadhil Al-amaly, *Nahwa Tarbiyat..*, hlm. 17.

²⁶ Sarjono, *Nilai-Nilai Dasar Pendidikan Islam...*, hlm. 143.

²⁷ Muhaimin dan Abdul Mujib, *Pemikiran Pendidikan Islam: Kajian Filosofis dan Kerangka Dasar Operasionalnya*, (Bandung: Trigenda Karya 1993), hlm. 111.

2. Nilai *Insaniyah* yang merupakan produk budaya, adalah nilai-nilai yang muncul dari kebudayaan masyarakat baik secara individu maupun kelompok.
3. Nilai akhlak (etika vertical horizontal)

Nilai akhlak adalah penerapan dari aqidah dan muamalah. Menurut Zakiah Darajat, terdapat nilai-nilai pokok dalam pendidikan Islam, yaitu nilai-nilai esensial yang mengajarkan tentang adanya kehidupan setelah kehidupan di dunia. Untuk mencapai kehidupan tersebut, diperlukan sistem yang diajarkan oleh agama, yaitu dengan menjaga hubungan baik dengan Allah dan sesama manusia.²⁸

Islam mengakui adanya nilai mutlak dan nilai intrinsik yang berfungsi sebagai pusat dan tujuan dari semua nilai. Nilai tersebut adalah tauhid (*uluhiyyah dan rububiyyah*) yang menjadi tujuan dari setiap aktivitas hidup umat islam. Semua nilai lain yang termasuk amal saleh dalam Islam adalah nilai instrumental yang berfungsi sebagai sarana dan prasyarat untuk mencapai nilai tauhid. Dalam praktik kehidupan, nilai-nilai instrumental inilah yang sering dihadapi oleh manusia.²⁹

c. Beberapa Teori Pendidikan Yang Relevan Dalam Aspek Ini :

- 1) **Teori Pendidikan Humanistik** :³⁰ Teori ini menekankan potensi individu untuk pertumbuhan pribadi dan aktualisasi diri. Umrah dapat

²⁸ Rusdiana H. A., dan Zakiyah, Qiqi Yuliati, *Pendidikan Nilai: Kajian Teori dan Praktik di Sekolah*, (Yogyakarta: Pustaka Setia, 2014), hlm 144.

²⁹ Achmadi, *Ideologi Pendidikan Islam Paradikma Humanisme Teosentris*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), cet. 1 hlm. 121-122.

³⁰ Chairul Anwar, *Teori-Teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*, (Yogyakarta : IRCiSoD, 2017), cet. 1 hlm. 89.

dipandang sebagai pengalaman transformatif yang memungkinkan pertumbuhan spiritual individu dan peningkatan kesadaran diri, serta pengembangan atribut positif seperti kesabaran, rendah hati, dan empati. Tindakan ibadah, seperti tawaf dan sa'i, serta refleksi diri di tempat-tempat suci membantu individu dalam memahami diri mereka, tujuan hidup mereka, dan hubungan mereka dengan Tuhan.

- 2) **Teori Pendidikan Konstruktivisme:** Teori ini melampaui sifat psikologis dan kognitif individu dan fokus pada dimensi spiritual dan transendental dari pengalaman manusia.³¹ Ibadah umrah pada dasarnya adalah pengalaman yang sangat spiritual yang menghubungkan individu dengan tradisi religius, historis, dan komunal dari masyarakat yang lebih besar. Ritua-ritual dalam umrah dapat membangkitkan rasa kesatuan, kedamaian batin, dan kesadaran akan sesuatu yang jauh melampaui diri.
- 3) **Teori Pendidikan Berbasis Pengalaman :** Teori ini menyatakan bahwa pembelajaran yang paling efektif terjadi melalui pelibatan langsung, dan merenungkan aktivitas tersebut.³² Jamaah umroh bisa menghayati rangkaian ibadah umroh secara syar'i dengan mengaktifkan fisik, emosi, serta jiwanya. Setiap orang bisa memahami lebih dari sekedar belajar, langkah demi langkah umroh melibatkan interaksi paralel dengan berbagai orang, peserta dari spektrum beragam, sampai suasana spiritual di sejumlah lokasi disana. Baginya, ihsan sudah bisa diyakini bahwa setelah semua penggalan, pemikiran, dan interaksi melakukan

³¹ *Ibid*, h. 156

³² *Ibid*, h. 237

pembelajaran, refleksi pasti memberi saran didalam penghayatan integral.

- 4) **Teori Pendidikan Sosial Budaya:** Teori ini berkaitan dengan domain spesifik pembelajaran dengan menekankan pengaruh interaksi sosial dan konteks budaya.³³ Ibadah umrah dilakukan dalam konteks komunitas muslim global, dimana seseorang bertemu dengan orang dari berbagai budaya yang memiliki tujuan yang sama. Pengalaman saling peduli, dan merasakan kesatuan umat Islam memperkuat identitas spiritual dan keagamaan. Selain itu, pemahaman tentang sejarah dan makna tempat-tempat suci merupakan bagian dari pembelajaran sosiokultural.
- 5) **Teori Pendidikan Karakter:** Teori ini membahas pembelajaran tentang perubahan nilai sikap.³⁴ Ibadah umrah mengajarkan dan memperkuat banyak nilai karakter positif. Contohnya, kesabaran saat menghadapi kerumunan, kerendahan hati di hadapan kekuasaan Tuhan, solidaritas dengan sesama Muslim, dan kejujuran niat dalam beribadah, serta disiplin dalam melaksanakan ritual.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan isi dari tesis ini maka disusun suatu sistematika pembahasannya sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, dan sistematika penulisan.

³³ *Ibid*, h. 281

³⁴ *Ibid*, h. 349

- BAB II** : Landasan Teori, secara konseptual mengkaji tentang; pengertian konsep nilai-nilai pendidikan islam, pelayanan dalam perspektif Islam, pelayanan umrah, pengertian umrah, syarat wajib, rukun, wajib dan sunnah umrah.
- BAB III** : Metodologi Penelitian, pada bab ini meliputi ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.
- BAB IV** : Deskripsi wilayah Penelitian, bab ini berisi tentang gambaran umum PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour), tentang sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi dan produk yang ditawarkan Zafatour, hasil penelitian mengenai keadaan geografis, keadaan demografi, keadaan sosial ekonomi dan karakteristik responden pada daerah yang di teliti.
- BAB V** : Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini berisi tentang hasil penelitian mengenai penerapan nilai-nilai spiritual Islam dalam pelayanan umrah ZafaTour terhadap jamaahnya serta faktor pendukung dan penghambat, dan analisis pengaruh pelayanan terhadap jumlah jamaah.
- BAB VI** : Penutup, adapun yang dibahas dalam bab tersebut adalah kesimpulan, implikasi, rekomendasi dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, *Haji Umrah dan Ziarah Menurut Kitab dan Sunnah*, (Riyadh: Kua wakaf, Dakwah dan Bimbingan Islam, 1422).
- Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, Haji, *Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al- Qur'an dan As-Sunnah*, (Jakarta: Firdaus, 1993).
- Abdul Aziz Muhamaah Azam, *Fiqih Ibadah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019).
- Abuddin Nata, *Pendidikan Spiritual Dalam Tradisi keislaman*, Anggkasa, bandung, 2003.
- Achmadi, *Ideologi Pendidikan Islam Paradikma Humanisme Teosentris*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), cet. 1.
- Aguk Irawan MN, *Totalitas Haji Dan Umrah*, (Yogyakarta: Qalam Nusantara dan PT. Permata Nur Hijas, 2017).
- Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993).
- Ahmad Amin, *Filsafat Akhlaq*, Kairo, Datul Kutub Al-Mistiyyahh, 1967.
- Alatief, Hanan & Nidjam Akhmad, *Manajemen Haji*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2001.
- Al Abbad Al Badr, *Edisi Indonesia Rifqon Ahlassunnah bi Ahlissunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir dan Hajr*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004).
- Ali Syariati, *Makna Haji*, (Jakarta: Yayasan Fatimah, 2001).
- Amiruddin, Muhammad, *Internalisasi Nilai-Nilai Spiritual Islam Dalam Pembentukan Kepribadian Peserta Didik Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Ar Rahman Petukangan Utara Jakarta Selatan*, dalam Tesis Magister Manajemen Pendidikan Islam Institut PTIQ Jakarta, 2021.
- Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (Edisi Baru)*, Jakarta: Arga Publishing, 2007.
- Bahrudin, *pendidikan Psikologi Perkembangan*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2010).
- Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2003).

Chairul Anwar, *Teori-Teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*, (Yogyakarta : IRCiSoD, 2017), cet. Ke-1

Daftar PPIU di web resmi Kemenag Jawa Timur <https://jatim.kemenag.go.id>, di akses pada tanggal 20 September 2024 Pukul 11.15.

Didin Hafihuddin Dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2003), Cet.ke-1.

Departemen Agama RI, *Al-Qur''an dan Terjemahnya*, (Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2009).

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*.

Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Zakat*, (Jakarta, 2000).

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3,Cet ke-2.

Dewan Pimpinan Majelis Ulama Indonesia, Bidang Ibadah (Miqot Makani).

Dokumen Arsipan, PT. Zafa Mulia Mandiri.

Dr. Syahrul Akmal Latif, *Super Spiritual Quetient (SSQ)*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017

Endang Soetari, *Ilmu Hadits Kajian Diriwayah dan Diriyah*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2000).

Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).

Fauziah, Lutfiani, Nali, *Nilai-Nilai Pendidikan Islam Dalam Ibadah Haji Dan Implikasinya Terhadap Dimensi Keagamaan Jemaah Haji Angkatan 2014 Kbih Ar-Rahmah Yogyakarta*, dalam Tesis Magister Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Gus Arifin, *Peta Perjalanan Haji & Umroh*, (Jakarta : Kelompok Gramedia, 2009).

Hadari Nawawi, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 1992).

Halik, Abdul, *Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Toraja Utara* dalam tesis Magister Ilmu Studi Hukum Islam

Paskasarjana IAIN Palopo, 2020.

Harun Nasution dan Bahtiar Effendi, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1987).

Himpunan Perundang-undangan RI tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Undang- undang RI No. 20 Tahun 2003 beserta Penjelasannya (Bndung: Nuansa Aulia, 2012).

Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2018).

Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011).

HM. Chabib Thoha, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1996) hlm. 61

Ibnu Katsir, *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002).

Imam Ahmad, Shaheh, *Sanad Shahih Juz 1*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006).

Jalaluddin, *Psikologi Agama*, Edisi Revisi, Raja Gravindo Persada, Jakarta, 2004.

Jalaluddin dan Abdullah Idi, *Filsafat Pendidikan: Manusia, Filsafat, dan Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

Javanlabs, "Tafsir Al-Qur'an Online," dalam <https://tafsirq.com/51-az-zariyat/ayat-56>. Diakses pada 04 November 2024.

Kartono Ahmad, *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab*, (Ciputat: Pustaka Cendikiamuda, 2016).

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).

Kementerian Agama, *Fiqih Haji Komprehensif*, (Jakarta: Kementrian Agama Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2015).

Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama RI, 2018).

Lestari, Wanni, (2019) *Nilai-nilai pendidikan yang terkandung dalam ibadah haji*, dalam Tesis Magister Pendidikan Agama Islam IAIN Padang Sidempuan, 2019.

Mawardi Lubis, *Evaluasi Pendidikan Nilai*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.

- Moh. Toriqqudin, *Sekularitas Tasawuf: Membumikan Tasawuf Dalam Dunia Modern*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008).
- Muhaimin, *Paradigma Pendidikan Islam*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001).
- Muhaimin dan Abdul Mujib, *Pemikiran Pendidikan Islam: Kajian Filosofis dan Kerangka Dasar Operasionalnya*, (Bandung: Trigenda Karya 1993).
- Muhammad Utsman, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur'an* (Terj), (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006).
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1.
- Muhammad Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'i Atas Berbagai Persoalan Umat*, (Bandung: Mizan, 1996).
- Muhammad Syafii Antonio, *Buku Cerdas Haji dan Umrah*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2015).
- M. Hafi Anshori, *Kamus Psikologi*, Surabaya: Usaha Kanisius, 1995.
- M. Quraish Shihab, *Logika Agama: Kedudukan Wahyu & Batas-batas Akal dalam Islam*, Jakarta: Lentera Hati, 2005.
- Moh. Nasir. *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999).
- Nashir Ibn Musfir Az-Zahrani, *Indahnya Ibadah Haji*, (Jakarta: Qisthi Press, 2004).
- Nurcholis Madjid, *Masyarakat religious Membumikan Nilai-Nilai Islam Dalam Kehidupan Masyarakat*, Jakarta, 2000.
- Nurcholish Madjid, *Umrah dan Haji Perjalanan Religius*, (Jakarta: Paramadina, 2008).
- Nurdi Ali, *Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Universitas Islam Terbuka, 2009).
- Rohmat Mulyana dan Umirso, *Buku Epistemologi Pendidikan Islam*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2023)
- Rois Mahfud, *Pendidikan Agama Islam*, Palangka Raya: Penerbit Erlangga, 2011.
- Rusdiana H. A., dan Zakiyah, Qiqi Yulianti, *Pendidikan Nilai: Kajian Teori dan Praktikdi Sekolah*, (Yogyakarta: Pustaka Setia, 2014).

- Sahib, Muhammad Amin, *Nilai-nilai Pendidikan Islam dalam Ibadah Haji*, dalam tesis Magister Pendidikan dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2020.
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).
- Suharismi Arikunto, *Dasar – dasar Research*, (Tarsoto:Bandung, 1995).
- Sulistyo Basuki, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Penaku, 2010).
- Sunan Tirmidzi, *Kitabul Tafsir*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004).
- Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).
- Tafsir Al-Qur‘an Tematik, *Spiritualitas dan Akhlak*, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur‘an, 2010.
- Tafsir Ibnu Ibnu Katsir, Jilid 7, Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2017.
- Taisirul karimir Rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*,(Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010).
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1988.
- Wulandari, Elvira, *Pengawasan Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Oleh Kantor Kementerian Agama Kota Makassar* dalam tesis Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar, 2020.
- Wawancara dengan direktur utama Zafatour Hj. Rafika Fitrianti, ST dilakukan pada hari Kamis, 27 Februari 2025 pkl.13.30 wib s.d selesai di kantor Zafarm Palembang
- Wawancara dengan tim bidang umrah Zafatour Ust. Andi Baso Herman dilakukan pada hari Kamis, 27 Februari 2025 pkl.10.45 wib s.d selesai di kantor pusat Zafatour Palembang.
- Wawancara dengan kepala cabang Zafatour Jakabaring Ust. Ahmad Mutawalli dilakukan pada hari Jumat, 28 Februari 2025 pkl.09.30 wib s.d selesai di kantor cabang Zafatour Palembang.
- Wawancara dengan kepala cabang Zafatour Ogan Komering Ilir (OKI) Ust. H. Hadi Wijaya, M.Pd dilakukan pada hari Jumat, 28 Februari 2025 pkl.13.30 wib s.d selesai di rumah beliau.

Wawancara dengan jamaah umrah Zafatour atas nama Bu Ayu Masita dilakukan pada hari Jumat, 28 Februari 2025 pkl.16.30 wib s.d selesai di rumahnya.

Wawancara dengan jamaah umrah Zafatour atas nama Bu Asna Yulia dilakukan pada hari Ahad, 9 Februari 2025 pkl.16.30 wib s.d selesai di rumah beliau.

Wawancara dengan jamaah umrah Zafatour dari Baturaja atas nama Pak Irham Alamsyah dan Bu Nurdayani dilakukan pada hari Selasa, 11 Februari 2025 pkl.16.30 wib s.d selesai via video call.

Website PT. Zafa Mulia Mandiri www.zafatour.com, di akses pada tanggal 17 Oktober 2024 pada pukul 22.10 WIB.

Website PT. Zafa Mulia Mandiri (ZafaTour) www.zafatour.com di akses pada tanggal 20 Oktober 2024 pada pukul 21.35 WIB.

Zurinal dan Aminuddin, *Fiqih Ibadah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah, 2008).