

MENGENAL AMALAN MUTAWWIF DALAM TUGASAN MEMBIMBING JEMAAH UMRAH DI MALAYSIA

MOHD SABRI BIN JAMALUDIN
sabri.million@gmail.com

Master In Business Administration (Muamalah)
Faculty of Management and Muamalah
International Islamic University College Selangor, Malaysia

DR. NOOR RAUDHIAH BT. ABU BAKAR
raudhiah@kuis.edu.my

Department of Accounting and Finance
Faculty of Management and Muamalah
International Islamic University College Selangor, Malaysia

ABSTRAK

Mutawwif atau lebih dikenali sebagai individu yang berkemahiran dalam memberi bimbingan ibadah umrah dan ziarah merupakan satu kerjaya yang kian mendapat perhatian di Malaysia. Namun kajian berkaitan mutawwif ini tidak banyak dilakukan kerana mungkin ramai individu dan kelompok masyarakat yang tidak mempunyai ilmu dan berpengetahuan mengenai bidang ini. Objektif utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji amalan mutawwif dalam tugas membimbing Jemaah umrah di Malaysia. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif yang menggunakan borang soalselidik sebagai kaedah kutipan data. Borang ini diedarkan secara dalam talian (Whatsapp dan Emel) kerana keterbatasan dalam pandemik Covid-19 yang kian menular. Instrumen soalselidik kajian ini mengambil perspektif holistik terhadap kompetensi mutawwif berdasarkan rujukan Standard Kemahiran Pekerja Kebangsaan (NOSS), Sijil Kemahiran Malaysia dari Kementerian Sumber Manusia Malaysia. Set soal selidik yang telah dibina lalu diberi kesahan oleh pakar akademik yang berkaitan dalam industri umrah dan bimbingan bertujuan dalam mengukuhkan soal selidik ini. Analisis data secara kuantitatif dalam kajian ini menggunakan Statistical Package For Social Science (SPSS) versi 26. Hasil analisis purata mendapati kesemua tahap amalan mutawwif ketika membimbing Jemaah umrah di Tanah Suci adalah tinggi. Ini menunjukkan mutawwif sentiasa peka dan mengutamakan kompetensi yang dititikberatkan oleh kerajaan sepanjang bertugas di Tanah Suci. Penemuan ini kemudian akan dilaksanakan sebagai satu petunjuk aras kepada mutawwif yang menjadikan NOSS ini sebagai panduan kerjaya untuk meningkatkan kemahiran dan ekonomi mereka, sehingga menjadi lebih kompetitif. Kajian ini dilihat dapat meningkatkan manfaat kepada industri khusus dalam melahirkan mutawwif yang mengikut spesifikasi dan keperluan industry dan seterusnya memberikan manfaat kepada kerajaan dalam menyumbang pendapatan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) Negara.

Kata Kunci : Mutawwif, Umrah Ziarah, Sijil Kemahiran Malaysia, Standard Kemahiran Pekerja Kebangsaan(NOSS)

1. Pengenalan

Rukun Islam kelima (ke-5), menunaikan ibadah haji bagi yang mampu merupakan satu manifestasi bukti ketaatan hamba kepada penciptanya (Berita Harian, 2016) . Ianya bukan

satu keinginan yang biasa tetapi perlu disertakan dengan usaha dan niat yang luar biasa sehingga digelar sebagai mampu atau berkemampuan. Segala puji bagi Allah SWT, hari ini begitu ramai dan mengikut angka bertambah bilangan jemaah dari negara Malaysia yang menunaikan ibadah umrah (Bernama, 2017) . Sudah cukup membuktikan industri haji dan umrah ini terus kekal subur tanpa ada apa yang menghalang melainkan kiamat menanti.

Melihat kepada sumber daripada Kementerian Haji Arab Saudi (NOSS, Jabatan Pembangunan Kemahiran, 2016) menunjukkan peningkatan yang sangat ketara. Menurut statistik (Kementerian Haji, Arab Saudi), seramai 202,538 jemaah umrah dari Malaysia bagi tahun 2015M/1436H . Jika dilihat dan diamati dengan lebih mendalam, jumlah ini, hanya mewakili 1.16% daripada umat islam di Malaysia (seramai 17,375,794 Islam Malaysia mengikut bancian penduduk 2010). Tidak cukup dengan itu, jumlah jualan yang telah dicatatkan sekurang-kurangnya 992 Juta setiap tahun jika harga pakej yang ditawarkan berharga RM 4900.00 mengikut harga yang telah dikawalselia oleh Majlis Kawal Selia Umrah (MKSU).

TAHUN	JEMAAH UMRAH
2009H/1430M	80,301
2010H/1431M	93,497
2011H/1432M	136,000
2012H/1433M	155,000
2013H/1434M	175,000
2014H/1435M	185,000
2015H/1436M	202,538

Jadual 1 : Jumlah Jemaah Umrah dan Ziarah (Sumber: Kedutaan Arab Saudi)

Justeru, ibadah umrah dan ziarah ini tidak boleh disama ertikan dengan konsep melancong sambil beribadah atau diistilahkan sebagai pelancongan berbentuk islamik yang kerap kali dicanangkan di pelbagai media dan ruangan iklaneka di Malaysia. Ibadah ini amat jauh sekali untuk disama tahapkan. Apatahlagi, ibadah ini merupakan satu tuntutan dalam agama sepertimana yang terdapat dalam Al-Quran Kareem :

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا

Maksudnya: “Dan Allah mewajibkan manusia mengerjakan ibadat Haji dengan mengunjungi Baitullah iaitu sesiapa yang mampu sampai kepadanya.” (Surah Ali-Imran: 97)

Apabila sebut persoalan mengenai umrah dan ziarah, sudah pasti faktor utama yang menarik kepada ramai jemaah mahu menunaikan ibadah itu kepada sesuatu syarikat pengendali adalah berdasarkan kepada kualiti Mutawwif yang dimiliki oleh syarikat pengurusan yang menguruskan umrah dan ziarah. Ramai sekali yang seringkali pergi ke tanah suci mengaku bahawa perkhidmatan yang diperoleh mereka tidak berbaloi dengan bayaran yang dibayar. Malah harga bayaran sangat tinggi, hotel jauh, makanan tidak enak dan menyelerakan. Tidak terkecuali mengatakan mutawif tidak pandai melayan jemaah.

Pelbagai kajian lepas mengkaji tahap kepuasan hati jemaah umrah dan haji yang telah pergi menunaikan ibadah di Tanah Suci, hinggakan mereka mengulang kali untuk ke Tanah Suci kesan dari perkhidmatan mutawif yang memberikan impak yang sangat besar kepada sesuatu rombongan itu. Pelbagai aspek yang sebenarnya dinilai dan diukur oleh para jemaah umrah dan haji kepada barisan mutawif yang bertugas di Tanah Suci ini. Mungkin juga kepetahan mereka dalam berbahasa Arab memudahkan urusan jual beli jemaah disana mendapat harga yang murah dan berpatutan barangkali .

Begitu juga penguasaan ilmu hukum fiqh yang dikuasai mereka, memudahkan jemaah senang untuk bertanya dan bersoal jawab serta jawapan yang diterima memuaskan hati para jemaah. Namun kajian mengenai tahap kempentensi mutawwif jarang dikaji. Oleh itu, objektif kajian ini ialah mengkaji tahap amalan mutawwif. Kajian ini hadir memperlengkapkan kajian mengenai mutawif dalam aspek amalan mutawwif sebagai seorang mutawif serta elemen-elemen yang komprehensif perlu dirangkumkan untuk bergelar seorang mutawif yang kompeten.

2. Kajian Literatur

2.1 Definisi Mutawwif

Definisi mutawwif amat banyak sekali diperkatakan. Secara mudah faham, Mutawwif akan menjaga Jemaah sepanjang keberadaan Jemaah bersama mereka kebiasaannya 12 hari 10 malam. Jemaah dijaga seperti ahli keluarga sendiri tanpa ada rasa prejudis dan mementingkan diri mereka sendiri.

Menurut Muhammad Sabri Sahrir, *et.al*, (2017), Mutawwif merupakan profesion yang kian menginjak naik dan mendapat perhatian di mata rakyat Malaysia. Mutawwif juga membantu menjana pulangan pendapatan yang lumayan kerana kehadiran Jemaah yang ramai. Individu yang mempunyai pengalaman dan kemahiran dalam hal ehwal umrah dan ziarah serta biasa berkaitan Tanah Suci Makkah dan Madinah dipelawa untuk bekerja bersama syarikat umrah dan ziarah. Mutawwif bukan hanya pandai berbahasa arab, ianya juga perlu mempunyai fizikal yang sihat dan cergas, berketrampilan menarik serta paling utama pernah menunaikan ibadah umrah.

Tugasan sebagai seorang mutawwif begitu mencabar sekali. 40 orang Jemaah perlu dijaga dan diberikan bimbingan sepenuh hati. Keperluan mental, fizikal, jasmani dan emosi menjadi tumpuan mutawwif untuk memastikan Jemaah yang dibimbing berada dalam keadaan yang

selesa dan tidak bermasalah. Pada waktu ini, fokus utama mutawwif adalah mengejar redha Allah dan berhempas pulas melapangkan dada untuk beribadah kepada Allah selain memperolehi pendapatan dari syarikat umrah dan ziarah melalui tugas dalam membimbing Jemaah umrah dan ziarah (Siti Rohaida Mohamed Zainal, Siti Hasnah, Hassan, 2018).

Justeru dapat difahami jelas bahawa tugas seorang mutawwif bukan satu tugas yang mudah dan ianya melibatkan nyawa dan kesihatan Jemaah kerana pelbagai faktor yang wujud antara Malaysia dan Tanah Suci Makkah dan Madinah.

2.2 *Kompetensi Mutawwif*

Keperluan pasaran kerja terhadap Bimbingan Umrah dan ziarah yang kompeten sehingga tahun 2020 adalah sebanyak 6700 orang Mutawwif. Unjuran keperluan Mutawwif Umrah dan Ziarah adalah seperti berikut:

TAHUN	JEMAAH UMRAH	KEPERLUAN PENGURUSAN MUTAWWIF UMRAH DAN ZIARAH
2009H/1430M	80,301	2000
2010H/1431M	93,497	2300
2011H/1432M	136,000	3400
2012H/1433M	155,000	3800
2013H/1434M	175,000	4300
2014H/1435M	185,000	4600
2015H/1436M	202,538	5100
UNJURAN JEMAAH UMRAH DAN KEPERLUAN PENGURUSAN MUTAWWIF UMRAH DAN ZIARAH 2016 - 2020		
2016H/1437M	220,000	5500
2017H/1438M	235,000	5800
2018H/1439M	245,000	6100
2019H/1440M	255,000	6400
2020H/1441M	265,000	6700

Jadual : Keperluan Pengurusan Mutawwif Umrah dan Ziarah

* Nota: 1 Mutawwif : 40 Jemaah

Kompetensi mutawwif tahap 3 (Standard Kemahiran Pekerja Kebangsaan (NOSS), Sijil Kemahiran Malaysia dari Kementerian Sumber Manusia Malaysia) lebih merujuk kepada ketrampilan mutawwif dalam melakukan pelbagai aktiviti kerja di dalam pelbagai konteks, kebanyakannya adalah kompleks dan tidak lazim dilakukan, mempunyai tanggungjawab dan autonomi diri yang tinggi, di samping mengawal dan memberi panduan kepada yang lain. Kompetensi ini telah dibina standard yang penuh teliti dan lengkap dalam memastikan kerjaya sebagai mutawwif ini mempunyai kualiti yang dapat dicapai oleh mereka. JPK berusaha membina NOSS bersama-sama tenaga pakar industri yang memahami realiti dan lapangan terhadap segala tugas sebagai seorang mutawwif ini.

Kompetensi mutawwif boleh dibahagikan kepada 5 bahagian yang akan diterangkan lebih lanjut seperti dibawah :

2.3 Perlaksanaan Kursus Umrah dan Doa

Pelaksanaan kursus umrah dan doa menerangkan kompetensi dalam mengendalikan kursus umrah dan mahir membaca doa sepanjang mengendalikan umrah. Individu yang kompeten dalam CU ini akan boleh Laksana Kursus Umrah, Mengajar Doa-Doa Mengerjakan Umrah, Mengajar Fiqh Manasik Umrah, Mengajar Adab Ziarah dan Tawaf Wida'.

Hasil daripada unit kompetensi ini akan melahirkan individu yang kompeten dalam mengendalikan kursus umrah dan pembacaan doa. Ini penting dalam menerapkan keseragaman dan menentukan kayu ukur kepada mutawwif dalam melazimkan jenis doa dan tatacara yang akan diamalkan kepada Jemaah ketika melaksanakan ibadah umrah.

Beribadat di Tanah Suci mendapat ganjaran pahala berlipat kali ganda seperti membuat tawaf sunat, bersolat dan membaca al-Quran. Tawaf sunat amat digalakkan kerana ibadat lain boleh dilakukan di mana-mana tetapi tawaf hanya boleh dibuat di Baitullah (Berita Harian, 2015).

Ibnu Abbas berkata, Rasulullah SAW bersabda:

"Sesungguhnya setiap hari Allah menurunkan 120 rahmat kepada Baitullah ini. Enam puluh rahmat untuk orang yang bertawaf, 40 rahmat untuk orang yang mengerjakan solat dan 20 rahmat untuk orang yang memandang Baitullah."

2.4 Perlaksanaan Tazkirah penyucian Jiwa dan Akidah

Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa Dan Akidah menerangkan kompetensi dalam memastikan individu ini mampu untuk menyampaikan dan mengajar ilmu yang berkaitan penyucian jiwa dan akidah.

Individu yang kompeten dalam kompetensi unit ini boleh Mengajar Tazkiyyatun Nafs, Terangkan Kelebihan Tanah Haram, Terangkan Kisah Sahabat, Mengajar Bacaan al-Quran Bertajwid dan Mengajar Perkara-Perkara Yang Membatalkan Akidah. Hasil daripada CU ini

akan melahirkan individu yang kompeten dalam menyampaikan ilmu-ilmu yang berkaitan penyucian jiwa dan pematapan akidah.

2.5 *Perlaksanaan Ibadah Umum*

Pelaksanaan ibadah umum menerangkan kompetensi dalam menyampaikan, mengajar dan menerangkan ilmu-ilmu dan kaedah pelaksanaan yang berkaitan ibadah umum. Mutawwif yang kompeten dalam kompetensi unit ini akan boleh Mengajar Solat Jamak Qasar, Mengajar Solat Dalam Kapal Terbang, Mengajar Solat Jenazah dan Mengajar Tawaf Sunat. Hasil daripada CU ini akan melahirkan individu yang kompeten dalam mampu mengaplikasikan Ibadah Umum mengikut syarak.

2.6 *Perlaksanaan Ziarah Madinah*

Pelaksanaan Ziarah Madinah menerangkan kompetensi dalam melakukan ziarah Masjid Nabawi, Raudhah, Baqi', Uhud, masjid-masjid bersejarah di Madinah serta menziarahi kilang percetakan al-Quran dan berkomunikasi dalam Bahasa Arab.

Individu yang kompeten dalam CU ini akan boleh Laksanakan Komunikasi Asas Bahasa Arab, Lakukan Ziarah Masjid Nabawi, Ziarah Raudhah dan Maqam Rasulullah s.a.w., Lakukan Ziarah Baqi' dan Uhud, Lakukan Ziarah Masjid-Masjid di Madinah dan Lakukan Ziarah Kilang Cetak al-Quran. Hasil daripada kompetensi unit ini akan melahirkan individu yang kompeten dalam melaksanakan Ziarah Madinah serta tempat-tempat bersejarah.

2.7 *Perlaksanaan Ziarah Mekah*

Pelaksanaan Ziarah Mekah menerangkan kompetensi dalam melakukan ziarah di tempat-tempat manasik haji, tempat-tempat bersejarah di Mekah serta tempat-tempat miqat.

Individu yang kompeten dalam CU ini akan boleh Lakukan Ziarah Tempat-Tempat Manasik Haji, Lakukan Ziarah Masjidil Haram, Lakukan Ziarah Hudaibiyah (tempat miqat), Lakukan Ziarah Ja'ranah (tempat miqat), Lakukan Ziarah Muzium Kaabah. Hasil daripada CU ini akan melahirkan individu yang kompeten dalam melaksanakan ziarah Mekah dengan betul.

Kelima-lima kompetensi ini adalah yang sepatutnya dilakukan oleh mutawwif dalam mengerjakan umrah. Namun kajian tentang kompetensi ini amat jarang dilakukan. Oleh itu, kajian ini mengkaji amalan mutawwif berdasarkan lima kompetensi yang telah ditetapkan ini.

2.8 *Kajian Lepas Berkaitan Mutawwif*

Kajian oleh Siti Rohaida dan Siti Hasnah (2018) mengkaji tentang kerja mutawwif. Kajian tersebut lebih kepada mendekati aspek kesukaran kerja mutawwif dan halangan dalam

menjalankan tugas mutawwif tanpa melihat aspek yang perlu dicakupi dalam kerja mutawwif. Antara halangan yang dikenalpasti adalah kompetensi mutawwif.

Kajian oleh Mohd Sabri et al, (2017) pula lebih memfokuskan pada reka bentuk dan pengembangan aplikasi panduan bahasa mudah alih dalam bahasa Arab untuk telefon pintar Mutawwif (Umrah Tour Guide) VIA terutamanya di platform yang disokong Android. Setelah selesai, projek ini diharapkan dapat menghasilkan Aplikasi pengajaran dan pembelajaran bahasa Arab yang mudah alih di kalangan Mutawwif (Umrah Tour Guide) melalui prototaip Aplikasi mudah alih interaktif, yang dapat meningkatkan motivasi diri dan pembelajaran bahasa para pelajar untuk tujuan pelancong. Ini akan membantu Mutawwif untuk berkomunikasi dalam bahasa Arab dengan lebih berkesan dan cekap. Aplikasi ini juga berpotensi untuk dikomersialkan dan diperluas ke syarikat perjalanan dan pelancongan umrah dan haji yang lain di Malaysia dan di seluruh dunia.

Kajian tersebut ini melaporkan tinjauan analisis keperluan mengenai reka bentuk panduan pelancong bahasa mudah alih dalam bahasa Arab untuk Mutawwif (pemandu pelancong umrah) melalui telefon pintar. Keseluruhan penemuan menunjukkan maklum balas positif di kalangan responden berkaitan dengan keperluan reka bentuk dan penggunaan panduan pelancongan bahasa mudah alih ini. Para responden juga telah memberikan cadangan dan komen mereka dari segi kandungan bahasa dan ciri pilihan aplikasi bahasa mudah alih ini. Namun kajian ini lebih kepada menghasilkan alat yang dapat memudahkan kerja mutawwif sahaja.

Kajian oleh Muhamad Amar et al. (2021) mengkaji tentang malah dalam pengendalian umrah di Kedah mendapati secara keseluruhan, operasi pakej umrah mencatatkan peningkatan yang ketara setiap tahun di Malaysia, termasuk di negeri Kedah. Namun, ada beberapa masalah yang timbul disebabkan oleh beberapa faktor utama, seperti persaingan antara syarikat pelancongan, masalah mutawwif dan kesan dari wabak pandemik covid-19. Walaupun faktor-faktor ini memberi kesan besar di kalangan pemain industri umrah, terutama di Kedah, tetapi ia dapat diatasi dengan pelancongan domestik. Menurut kajian tersebut, masalah umum yang dihadapi oleh syarikatnya adalah menjaga mutawwif. Biasanya, syarikat umrah akan melantik mutawwif di kalangan penceramah selebriti kerana disukai oleh banyak pihak dan oleh itu dapat mempengaruhi pelanggan. Tetapi risikonya adalah bahawa para mutawwif mungkin tidak tinggal lama dengan satu syarikat. Ini kerana ada syarikat umrah lain yang selalu berusaha menjadikan mereka bekerja dengan mereka dengan menawarkan hadiah yang lebih besar. Pada masa ini, tidak dapat dinafikan bahawa selebriti dapat mempengaruhi pelanggan, dalam bidang apa pun termasuk faktor mutawwif. Namun kajian ini tidak melihat kompetensi mutawwif secara khusus.

Kajian oleh Muhammad Ashdaq et al. (2015) mengkaji tentang analisis kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan jemaah dan gambaran terhadap haji dan umrah. Hasil kajian menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan sangat mempengaruhi kepuasan jemaah, kepuasan jemaah mempengaruhi imej ejen pelancongan haji dan umrah, dan kualiti perkhidmatan secara tidak langsung mempengaruhi imej ejen pelancongan haji dan umrah. Kajian ini menunjukkan keperluan kompetensi mutawwif dalam menjalankan tugas adalah penting.

Kajian yang mengkaji tahap kepuasan pelanggan umrah juga dilakukan oleh Firdaus Khairi Abdul Kadir et al. Secara khusus kajian tersebut bertujuan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan dan perkhidmatan pengurusan Umrah oleh syarikat Juara Travel and Tours. Hasil kajian mendapati bahawa jemaah haji Umrah itu berpuas hati dengan pengurusan awal sebelum menunaikan Umrah dan semasa Umrah, infrastruktur, kursus dan latihan yang dilantik mutawwif oleh Juara Travel and Tours Company. Penyelidikan seperti ini penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan memberi kepuasan dan kemudahan kepada bakal jemaah umrah. Namun jika diteliti kajian lebih tertumpu hanya kepada jemaah haji Umrah itu berpuas hati dengan pengurusan awal sebelum menunaikan Umrah dan semasa Umrah, infrastruktur, kursus dan latihan yang dilantik mutawwif oleh Juara Travel and Tours Company.

Secara keseluruhan belum ada kajian yang berkaitan mutawwif yang mengkaji amalan mutawwif atau lebih tepat kompetensi mutawwif dalam menjalankan kerja mereka. Kajian ini mengkaji amalan Mutawwif mengikut unit kompetensi yang terdapat dalam NOSS dan ianya terbukti piawaian Standard oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran Malaysia (JPK).

3. Metodologi

Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif yang merupakan kajian deskriptif dengan menggunakan kaedah tinjauan (*survey*) dan data diambil dengan cara mengedarkan borang soal selidik. Kajian ini memilih kaedah soal selidik kerana cara ini dapat menjimatkan masa untuk mengumpul data dalam jangka masa yang singkat.

Pemilihan sampel kajian dipilih secara rawak daripada populasi yang ditentukan dengan menggunakan jadual penentuan saiz sampel dari kaedah *Krejcie dan Morgan (1970)*. Coakes, Steed dan Dzidic (2006) menyatakan 100 responden sebagai saiz sampel untuk analisis faktor boleh diterima. Manakala Ding et al. (1995) berpendapat bahawa saiz sampel antara 100 hingga 150 adalah sudah cukup baik. Menurut jadual Krejcie Morgan, bilangan jumlah populasi yang besar boleh diwakili dengan saiz sampel yang tertentu. Populasi kajian ini ialah 800 orang mutawwif berdaftar maka saiz sampel bagi kajian ini adalah seramai 260 orang. Kajian ini mengedarkan 300 borang soalselidik dan 102 (34%) sahaja yang berjaya dikutip kembali dan dianalisis.

3.1 Instrumen Kajian

Data diperolehi menggunakan borang soal selidik dan borang kajian mempunyai soalan berstruktur yang dibahagikan kepada empat bahagian. Jadual dibawah menunjukkan struktur bahagian dalam borang soal selidik.

Bahagian A Demografik

- Bahagian B Competency Unit (CU) 1 hingga 5 :
- i. Pelaksanaan Kursus Umrah dan Doa
 - ii. Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah
 - iii. Pelaksanaan Ibadah Umum
 - iv. Pelaksanaan Ziarah Madinah
 - v. Pelaksanaan Ziarah Mekah
- Bahagian C Komen dan Cadangan
-

Skala likert berskala ordinal terdiri daripada lima skala digunakan untuk mengukur kesemua pembolehubah yang terdiri dari skala yang rendah menunjukkan penggunaan yang rendah manakala skala yang tinggi menunjukkan penggunaan yang tinggi.

4. Hasil Kajian

Pengkaji telah menganalisis latar belakang responden mengikut pelbagai peringkat bentuk demografi iaitu umur, kelulusan akademik dan tahun pengalaman bergelar mutawwif. Segala maklumat latar belakang responden ini berdasarkan kepada responden pengkaji iaitu, mutawwif dari pelbagai agensi umrah dan ziarah di Malaysia sebanyak 102 borang soal selidik telah diterima kembali.

Analisis profil demografi bagi kajian ini boleh dirumuskan dalam jadual 1 hingga jadual 3 dibawah.

Jadual 1: Pengalaman Mutawwif

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1 hingga 3 tahun	48	47.1	47.1	47.1
	4 hingga 6 tahun	44	43.1	43.1	90.2
	7 hingga 9 tahun	8	7.8	7.8	98.0
	10 tahun keatas	2	2.0	2.0	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Mutawwif yang mempunyai pengalaman antara 1 hingga 3 tahun mencatatkan jumlah tertinggi iaitu sebanyak 47.1 peratus. Manakala mutawwif yang mempunyai pengalaman berumur 10 tahun keatas mencatat jumlah peratusan terendah iaitu 2.0 peratus. Ini juga menunjukkan bahawa kerjaya dalam bidang pembimbing ibadah umrah ini merupakan kerjaya yang mendapat perhatian ramai orang yang mahu berjinak-jinak secara langsung mahupun tidak langsung.

Jadual 2: Umur Mutawwif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 hingga 30 tahun	30	29.4	29.4	29.4
	31 hingga 40 tahun	55	53.9	53.9	83.3
	41 hingga 50 tahun	11	10.8	10.8	94.1
	51 hingga 60 tahun	5	4.9	4.9	99.0
	lebih 60 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Manakala umur mutawwif antara 31 tahun hingga 40 tahun merupakan umur yang tertinggi mencatatkan peratusan iaitu 53.9 peratus, diikuti umur 21 tahun hingga 30 tahun dengan peratusan 29.4 peratusan. Peratusan terkecil dan paling rendah telah dicatatkan oleh mutawwif yang berumur lebih 60 tahun dengan 1.0 peratus.

Jadual 3: Kelulusan Mutawwif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SPM	7	6.9	6.9	6.9
Diploma	25	24.5	24.5	31.4
Sarjana Muda	58	56.9	56.9	88.2
Sarjana/PhD	11	10.8	10.8	99.0
Lain-lain	1	1.0	1.0	100.0
Total	102	100.0	100.0	

Kelulusan pencapaian akademik merupakan elemen yang mendorong kepada kefahaman mutawwif dalam melaksanakan amalan dan hubungannya kepada perubahan prestasi kerja. Jadual diatas, mencatatkan peratusan 56.9 peratus telah dipaparkan bagi mutawwif yang mempunyai Sarjana Muda. Peratusan ini telah mencatatkan peratusan tertinggi. Manakala, kelulusan dari lain-lain telah mencatatkan terendah dengan 1.0 peratus. Begitu juga, kedua terendah iaitu kelulusan SPM hanya 6.9 peratus sahaja. Ini dapat difahami bahawa, majoriti mutawwif mempunyai latar belakang akademik yang baik iaitu bermula SPM dan keatas,

4.1 Analisis Kebolehpercayaan (Cronbach Alpha)

Analisis kebolehpercayaan ini diukur menggunakan Cronbach Alpha. Semakin hampir nilai Alpha dengan nilai 1, itu menunjukkan item tersebut mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi. Menurut Nurulhuda et al. (2009), cronbach alpha adalah pekali berangka bagi mewakili kebolehpercayaan. Ia digunakan untuk mengenal pasti tahap konsisten instrumen soal selidik dengan nilai melebihi 0.70 adalah dikategorikan sebagai tinggi kebolehpercayaannya. Menurut Ranjit Kumar (1999), semakin tinggi kebolehpercayaan sesuatu instrumen itu, semakin rendah darjah ralat bagi instrumen itu. Oleh itu, sesuatu instrumen kajian dikatakan boleh dipercayai walaupun pengukuran dibuat berulang kali tetapi keputusan yang diberikan adalah tetap sama.

Jadual 4 : Analisis Kebolehpercayaan

Pembolehkan Tidak Bersandar	Bilangan item	Cronbach Alpha
Perlaksanaan Kursus Umrah & Doa (CU1)	4	0.777
Perlaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah (CU2)	5	0.825
Perlaksanaan Ibadah Umum (CU3)	4	0.775
perlaksanaan Ziarah Madinah (CU4)	5	0.739
perlaksanaan Ziarah Mekah (CU5)	5	0.822

4.2 Analisis Purata Tahap Amalan Mutawwif (Min)

Dalam bahagian ini, pengkaji akan menganalisis dan mengenal pasti data deskriptif berdasarkan soalan yang ada di dalam borang soal selidik yang telah dijawab oleh responden. Analisis deskriptif ini digunakan untuk melihat taburan nilai bagi setiap pembolehkan. Merujuk jadual dibawah, menunjukkan hasil analisis deskriptif bagi kesemua pembolehkan :

Jadual 5: Analisis Purata Tahap Amalan Mutawwif (Min)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CU 1 : Perlaksanaan Kursus Umrah & Doa	102	2.00	5.00	4.4755	.51284
CU2 : Perlaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah	102	2.00	5.00	4.3451	.58574
CU3 : Perlaksanaan Ibadah Umum	102	2.00	5.00	4.4240	.57246
CU4 : perlaksanaan Ziarah Madinah	102	2.00	5.00	4.3549	.52871
CU5 : perlaksanaan Ziarah Mekah	102	2.00	5.00	4.3569	.52549

Pembolehkan Pelaksanaan Kursus Umrah & Doa (CU1) mencatatkan nilai min adalah 4.4755 menunjukkan purata Pelaksanaan Kursus Umrah & Doa adalah sederhana tinggi dalam kalangan responden kajian. Berikutnya, bagi pembolehkan Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah (CU2) menunjukkan nilai min adalah 4.3451 yang menunjukkan secara purata bagi faktor sikap adalah sederhana tinggi dalam kalangan responden.

Pembolehkan Pelaksanaan Ibadah Umum (CU3) didapati nilai min adalah 4.4240 menunjukkan secara purata bagi Pelaksanaan Ibadah Umum juga berada pada tahap yang sederhana tinggi dalam kalangan responden. Pelaksanaan Ziarah Madinah (CU4) juga berada pada tahap yang sederhana tinggi dalam kalangan responden dengan nilai min 4.3549. Pembolehkan Pelaksanaan Ziarah Mekah (CU5) juga berada pada tahap yang sederhana tinggi dalam kalangan responden.

Kesimpulan, nilai min prestasi kerjaya mencatatkan purata yang tertinggi antara kelima-lima pembolehkan. Ini mengukuhkan lagi kenyataan bahawa kebanyakan daripada responden kajian ini sentiasa mengutamakan piawai prestasi yang telah ditetapkan oleh kerajaan Malaysia dalam membimbing jemaah umrah.

5. Kesimpulan

Kajian ini merupakan kajian yang jarang dilakukan dalam mengkaji khusus berkaitan amalan mutawwif dalam membimbing Jemaah umrah di Malaysia. Hasil analisis juga menunjukkan bahawa majoriti responden bersetuju terhadap persoalan penyelidikan dan kajian ini telah mencapai objektif serta menjawab segala persoalan yang dinyatakan di awal kajian ini. Secara keseluruhannya, kajian ini telah menjelaskan tentang unit kompetensi amalan-amalan mutawwif yang perlu dikuasai kemahiran ini oleh mutawwif dalam membimbing Jemaah umrah. Hasil kajian mendapati keseluruhan amalan mutawwif adalah tinggi dalam kalangan responden kajian. Biarpun kajian ini merupakan kajian awal yang mengkaji tahap amalan atau kompetensi mutawwif, namun kajian ini Cuma melihat kepada tahap amalan. Oleh itu kajian akan datang perlu mengkaji hubungan amalan tau kompetensi ini dengan tahap kepuasan pelanggan dan juga prestasi kerja.

6. Rujukan

Al-Quran Karim

Coakes, S.J. & Ong, C. (2011). *SPSS: analysis without anguish: version 18.0 for Windows*. Milton, Qld: John Wiley & Sons.

- Ding, L., Velicer, W.F., & Harlow, L.L. (1995). *Effects of Estimation Methods, Number of Indicators Per Factor, and Improper Solutions on SEM Fit Indices. Structural Equation Modeling* 2, 119–4.
- FGV Sasar 5000 Jemaah Umrah Tahun Ini, Bernama, 18 Ogos 2017, <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/fgv-sasar-5000-jemaah-umrah-tahun-ini-152814>
- Ibadah Haji Serlah Kesepaduan Ummah, Berita Harian , 28 Ogos 2016 , <https://www.bharian.com.my/taxonomy/term/61/2016/08/187397/ibadah-haji-serlah-kesepaduan-ummah>
- Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, <https://www.haj.gov.sa/en>
- Krejcie, Robert, V., Morgan, & Daryle, W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement.*
- Muhamad Amar Mahmad, Nor Hanani Ismail, Khadafi Hj Rofie, Shukri Ahmad, and Abdel Rahman Ibrahim Suleiman Islieh (2021). *Handling of Umrah Packages in Kedah: An Early Review. Productivity management*, 26(1), GITO Verlag, P. 226-233, ISSN 1868-8519
- Muhammad Ashdaq, Haris Maupa, Muhammad Yunus Amar dan Idayanti Nursyamsi (2015) *Analysis of service quality on pilgrims satisfaction and image of Haji and Umrahs Travel Agents in South Sulawesi Province, Indonesia.* International Journal of Research In Social Sciences Aug. 2015. Vol. 5, No.6
- Muhammad Sabri Sahrir, Mohd Firdaus Yahaya, Muhamad Azhar Zubir, Taufik Ismail (2017). *Analyzing the learners' need in mobile language application in Arabic for mutawwif (Umrah tour guide).* Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE). Vol. 3: no. 5 (2017) page 58–72
- Siti Rohaida Mohamed Zainal and Siti Hasnah, Hassan (2018). *Understanding the Individual Motivations and Barriers of Malaysian Mutawwif.* International Academic Journal of Social Sciences. Vol. 5, No. 2, 2018, pp. 68-75.
- Standard Kemahiran Pekerja Kebangsaan (NOSS), Jabatan Pembangunan Kemahiran, Kementerian Sumber Manusia, Tahun 2016