

## KOMPETENSI DAN PRESTASI MUTAWWIF DALAM TUGASAN MEMBIMBING JEMAAH UMRAH

**MOHD SABRI BIN JAMALUDIN**

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

**NOOR RAUDHIAH ABU BAKAR**

Department of Accounting and Finance, Faculty of Management and Muamalah,  
International Islamic University College Selangor, Malaysia  
raudhiah@kuis.edu.my

### 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 hubungan di antara kompetensi mutawwif dengan prestasi dalam tugas membimbing Jemaah umrah di Malaysia. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif yang menggunakan borang soalselidik sebagai kaedah kutipan data. Borang ini diedarkan secara 'online' dengan menggunakan 'Google form' kepada 200 mutawwif di sekitar Lembah Klang dan seramai . 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 kajian mendapati kesemua kompetensi mutawwif berhubungan secara positif dan signifikan dengan prestasi kerja. Ini menunjukkan bahawa dengan peningkatan kompetensi mutawwif tersebut maka semakin meningkat prestasi kerja mutawwif. 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 industri. Juga, manfaat kepada kerajaan dalam menyumbang pendapatan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) Negara.

**Kata Kunci:** *Kompetensi Mutawwif, Prestasi Mutawwif*

### PENGENALAN

Industri umrah dan haji dilihat sebagai satu industri yang sangat aktif dan seringkali menjadi pilihan umat islam di Malaysia (Akaun Satelit Pelancongan, 2019). Industri ini perlu juga dijadikan sebagai satu kajian yang perlu diketengahkan untuk negara .Sudah pasti jika dilihat dari aspek apa yang ditawarkan kepada orang awam, ianya pasti menarik minat orang awam untuk ke Tanah Suci. Malah industri ini menjana pendapatan negara yang sangat besar sehinggakan menduduki tempat teratas. Ini dikuatkan lagi dengan statistik melalui Akaun Satelit Pelancongan (2019), Nilai Ditambah Kasar Industri Pelancongan (NDKIP)<sup>1</sup>, telah merekodkan sumbangan sebanyak 15.9 peratus kepada Keluaran Dalam Negeri Kasar (KDNK)<sup>2</sup> berbanding 15.2 peratus pada tahun 2018. Pada tahun 2019, NDKIP telah bertumbuh pada kadar 9.0 peratus (2018 : 9.8%) .

<sup>1</sup> **NDKIP** ialah Nilai Ditambah Kasar Industri Pelancongan merujuk kepada jumlah nilai ditambah kasar bagi semua pertubuhan yang berada dalam Industri Pelancongan

<sup>2</sup> **KDNK** ialah Keluaran Dalam Negeri Kasar merujuk statistik berkenaan pendapatan negara dan ianya juga berkaitan dengan pertumbuhan atau pembangunan ekonomi.

Secara tidak langsung jelas menunjukkan, industri umrah dan ziarah juga turut memberi sumbangan yang besar dalam NDKIP negara semasa. Pertambahan jemaah umrah juga merupakan faktor utama, yang menyumbang kepada KDNK bertambah dan ini perlu diberi kredit kepada agensi umrah dan ziarah yang telah bertungkus lumus dan mempunyai barisan mutawwif yang mempunyai komitmen dan kesungguhan dalam melayani jemaah umrah masing-masing.

Hakikatnya, semakin baik dan terurus pengurusan sesuatu industri yang menawarkan perkhidmatan kepada orang awam, maka ianya akan menjadi pilihan utama. Tidak dikira apa sahaja industri yang bertapak di Malaysia ini. Malah ianya akan menjadi sebutan dan kegemaran individu yang telah menggunakan perkhidmatan lalu menjadi sebutan kemana sahaja yang dipanggil sebagai publisiti bergerak mulut ke mulut yang jauh lebih efektif dan berkesan.

Jika ditinjau dengan lebih mendalam, kualiti perkhidmatan dalam industri pelancongan yang melibatkan ibadah umrah ini semuanya boleh diletakkan pada satu figura atau individu yang bergelar mutawwif. Malah panggilan ini merupakan panggilan yang sangat masyhur dan dikenali oleh seluruh dunia kepada individu yang mempunyai kompetensi yang melayakkan mereka untuk dipanggil mutawwif.

Pastinya, ianya satu kerjaya kerana setiap pemain industri yang bergelar agensi umrah berdaftar di Malaysia ini, memerlukan mutawwif bagi menggerakkan perniagaan mereka dengan menghantar rombongan jemaah umrah ke Tanah Suci. Ada juga syarikat yang telah memilih calon mutawwif mereka yang mungkin boleh dikatakan sebagai tangkap muat dan tidak menepati kelayakan yang ditetapkan atas alasan pilihan saat akhir.

Jika dilihat, barah dan kesan yang menimpa tersangat besar impaknya sehinggakan timbul rungutan dan ketidakpuasan hati yang keluar dari mulut para jemaah mereka sehinggakan jemaah rasa kecewa dan hampa kepada syarikat tersebut. Kerendahan hati dalam bentuk penghargaan boleh memberi kesan positif dalam aktiviti perkhidmatan di sebuah syarikat. Jika kerap pihak agensi memberi penghargaan kepada jemaah, ia akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat mewujudkan kesetiaan pelanggan (Bayu Kurniawan Dwiatma, 2019) . Impak yang diberi oleh mutawwif bakal meninggalkan kesan yang sangat besar juga kepada syarikat yang diwakili oleh mutawwif itu. Jika baik, bakal disebut-sebut dan dipuji melangit, jika sebaliknya, mungkin juga akan dicanang dan disebarluaskan ke merata-rata platform diluar sana. Itulah realiti dan apa yang telah terjadi.

Manifestasi kepada Firman Allah s.w.t. dalam surah al-Qasas ayat 26<sup>3</sup> :

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَهُ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ



Terjemahan : “*Sesungguhnya sebaik-baik orang yang diambil upah bekerja ialah kuat lagi amanah (berketerampilan).*”

Daripada hadis<sup>4</sup> oleh Aisyah RA, bahawa Nabi SAW bersabda:

<sup>3</sup> Al-Quraan Kareem : Surah Al-Qasas : Ayat 26

<sup>4</sup> Imam al-Baihaqi di dalam Syu'ab al-Iman tetapi dengan sanad yang berbeza, no. Hadith 4929, 4930 dan 4931.

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُفْتَنَهُ

Terjemahan : “Sesungguhnya Allah ‘Azza Wa Jal kasih apabila seseorang daripada kamu melakukan sesuatu kompetensi hendaklah buat secara tekun.”

Kajian ini dilaksanakan bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kompetensi mutawwif dengan prestasi sepanjang melaksanakan ibadah umrah bersama para jemaah. Jemaah umrah yang berpuas hati memberikan impak besar kepada nama baik mutawwif yang membimbing mereka secara tidak langsung.

Kompetensi mutawwif ini, pengkaji telah merujuk kepada Standard Kemahiran Pekerja Kebangsaan (NOSS)<sup>5</sup> Unit Kompetensi tahap 3 Bimbingan Umrah dan Ziarah Sijil Kemahiran Malaysia (SKM)<sup>6</sup>. NOSS ini amat membantu pengkaji kerana ianya merupakan rujukan yang sudah diiktiraf oleh kerajaan dalam bidang kerjaya mutawwif di Malaysia.

## KAJIAN LITERATUR

Perbincangan kajian literatur membincangkan kompetensi mutawwif untuk bimbingan umrah dan hubungan antara kompetensi mutawwif dengan prestasi mutawwif.

### Kompetensi Mutawwif

Definisi mutawwif sebenarnya orang yang sedang bertawaf atau berkeliling Ka’bah (Revo, 2022). Namun, Revo (2022) menambah, pada ketika ini, mutawwif didefinisikan sebagai orang yang menjadi pemandu atau pembimbing ibadah haji atau umrah.

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). Oleh itu, amat penting untuk seseorang mutawwif itu mempunyai kompetensi tugasnya yang tersendiri.

---

<sup>5</sup> NOSS ialah adalah dokumen yang menggariskan ketrampilan yang diperlukan oleh seseorang pekerja mahir yang bekerja di Malaysia bagi sesuatu bidang dan tahap pekerjaan serta laluan untuk mencapai ketrampilan tersebut.

<sup>6</sup> SKM ialah Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) adalah sijil yang dikeluarkan oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran(JPK) , Kementerian Sumber Manusia bagi program kemahiran yang ditawarkan oleh Penyedia Latihan samaada awam/swasta . Setiap peringkat /tahap dalam SKM ini menunjukkan pengiktirafan kebolehpayaan serta tahap pengetahuan seseorang dalam sesuatu program.

Di Malaysia, kompetensi mutawwif ini merujuk kepada Kompetensi Unit 1 hingga 5 bagi Standard Kemahiran Pekerja Kebangsaan (NOSS) Tahap 3 : Bimbingan Umrah dan Ziarah, Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK), Kementerian Sumber Manusia (KSM). Kompetensi mutawwif tahap 3 ini 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.

Terdapat 5 unit dalam Standard Kemahiran Pekerja Kebangsaan (NOSS) Tahap 3 : Bimbingan Umrah dan Ziarah, Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK), Kementerian Sumber Manusia (KSM). Kelima-lima unit tersebut adalah: (1) Pelaksanaan Kursus Umrah & Doa (CU1), (2) Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah (CU2), (3) Pelaksanaan Ibadah Umum (CU3), (4) Pelaksanaan Ziarah Madinah (CU4) dan (5) Pelaksanaan Ziarah Mekah. Kompetensi perlu diukur dan dilihat sebagai satu tanda aras dalam pembangunan kemahiran mutawwif dalam membimbing Jemaah umrah dan ziarah ke tanah suci. Begitu juga kompetensi sebagai jurupandu pelancong dalam membawa dan mengiringi pelancong ke kawasan pelancongan di mana-mana.

### **Hubungan antara Kompetensi Mutawwif dengan Prestasi Mutawwif**

Sebenarnya kajian berkaitan kompetensi mutawwif dan prestasi mutawwif adalah amat kurang. Apatah lagi kajian yang mengaitkan keduanya. Terdapat banyak kajian yang mengkaji kepuasan pelanggan iaitu jemaah umrah.

Sebagai contoh, kajian oleh Muhammad Ashdaq, Haris, Muhammad Yunus dan Idayanti (2015) yang membuat kajian berkaitan kesan kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan jemaah dan gambaran terhadap perjalanan haji dan umrah di Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil kajian menunjukkan kualiti perkhidmatan sangat mempengaruhi kepuasan Jemaah. Manakala kepuasan jemaah mempengaruhi imej ejen pelancongan haji dan umrah, dan kualiti perkhidmatan secara tidak langsung mempengaruhi imej ejen pelancongan haji dan umrah. Biar pun kajian ini tidak mengkaji tentang mutawwif, namun kompetensi mutawwif dan kualiti perkhidmatan sering berkait (Choirunnisa, 2021).

Hubungan antara prestasi mutawwif dengan kualiti perkhidmatan jemaah umrah dikaji di Tangerang Selatan, Indonesia oleh Choirunnisa (2021). Kajian tersebut mendapati semakin baik prestasi mutawwif maka semakin baik kualiti perkhidmatan Jemaah umrah tersebut. Ini menunjukkan kepentingan prestasi mutawwif. Kajian Jamilatun (2021) pula mengkaji kompetensi mutawwif sebagai moderator dalam hubungan diantara pengaruh jenama, kredibiliti organisasi dan kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan. Kajian tersebut mendapati kompetensi mutawwif memoderasi atau memperkuatkan lagi hubungan di antara pengaruh jenama, kredibiliti organisasi dan kepuasan pelanggan dengan kesetiaan pelanggan. Ini menunjukkan kepentingan kompetensi mutawwif.

Kepentingan kompetensi mutawwif juga dibuktikan oleh Eka (2022) yang mendapati peranan mutawwif amat berpengaruh dalam meningkatkan jumlah jemaah umrah. Ini disebabkan perkhidmatan dan bimbingan yang baik dapat meningkatkan lagi minat jemaah umrah. Malahan perkhidmatan mutawwif menjadi kayu ukur pemilihan Agensi Umrah.

Peranan atau kompetensi mutawwif juga sering dikaitkan dengan kepuasan pelanggan atau jemaah umrah. Firdaus et al. (2020) mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan dan

perkhidmatan pengurusan Umrah oleh syarikat Juara Travel and Tours. Hasil kajian menunjukkan 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.

Berdasarkan kajian-kajian lepas di atas, kajian ini menjangkakan semakin tinggi kompetensi mutawwif, semakin tinggi prestasi kerja mereka. Terdapat 5 kompetensi mutawwif yang dikaji dan ini membawa kepada hipotesis kajian:

H1 : Pelaksanaan Kursus Umrah dan Doa berhubungan positif dengan prestasi kerja.

H2 : Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah berhubungan positif dengan prestasi kerja.

H3 : Pelaksanaan Ibadah Umum berhubungan positif dengan prestasi kerja.

H4 : Pelaksanaan Ziarah Madinah berhubungan positif dengan prestasi kerja.

H5 : Pelaksanaan Ziarah Mekah berhubungan positif dengan prestasi kerja.

## **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.

## **Instrumen Kajian**

Data diperolehi menggunakan borang soal selidik dan borang kajian mempunyai soalan berstruktur yang dibahagikan kepada empat bahagian. enunjukkan 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 Prestasi Mutawwif

Bahagian D 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. Kesemua instrumen telah disahkan oleh pakar dalam bidang muamalat.

## HASIL KAJIAN

Hasil kajian empirikal dibahagikan kepada kepada demografi responden, analisis kebolehpercayaan, analisis deskriptif dan analisis korelasi.

Demografi responden kajian terdiri daripada 102 orang responden dan demografi kajian ini meliputi umur, kelulusan akademik dan tahun pengalaman bergelar mutawwif. Jadual 1 menunjukkan demografi responden kajian.

Jadual 1 Demografi Responden Kajian

Demografi	Kumpulan	Jumlah	Peratus
Umur	21 hingga 30 tahun	30	29.4
	31 hingga 40 tahun	55	53.9
	41 hingga 50 tahun	11	10.8
	51 hingga 60 tahun	5	4.9
	lebih 60 tahun	1	1.0
	Jumlah	102	100.0
Pengalaman	1 hingga 3 tahun	48	47.1
	4 hingga 6 tahun	44	43.1
	7 hingga 9 tahun	8	7.8
	10 tahun keatas	2	2.0
	Jumlah	102	100.0
Kelulusan	SPM	7	6.9
	Diploma	25	24.5
	Sarjana Muda	58	56.9
	Sarjana/PhD	11	10.8
	Lain-lain	1	1.0
	Jumlah	102	100.0

Jadual 1 menunjukkan majoriti responden berumur 31 hingga 40 tahun. Lebih separuh responden berumur bawah 40 tahun. Ini menunjukkan responden masih muda dan pengalaman mereka juga rata-rata di bawah 6 tahun. Dari segi kelulusan, majoriti responden mempunyai kelulusan sarjana muda.

### Soalan Negatif (Recode Data)

Kod kembali data Rosseni (2010) menyatakan, item yang negatif perlu dikodkan semula sebagai positif supaya selari dengan item yang lain. Sebelum memulakan analisis setiap item dalam pembolehubah kajian perlu dikod semula. Jika analisis kajian ini diteruskan tanpa mengkodkan semula item, dapatan kajian yang diperolehi menjadi salah.

Dalam kajian ini terdapat 4 soalan negatif yang telah dibuat oleh penyelidik dalam ruangan Prestasi Kerja. Soalan tersebut boleh dirujuk di jadual 2.

**Jadual 2 Soalan Negatif**

BIL.	SOALAN	BAHAGIAN
1.	Tiada peningkatan diri apabila terdedah dengan perkara baru.	Prestasi Kerja
2.	Saya kurang menunjukkan peningkatan dalam kerja saya seperti yang disasarkan.	Prestasi Kerja
3.	Saya merasa kurang yakin dan sabar apabila menghadapi sesuatu perkara.	Prestasi Kerja
4.	Saya kurang memotivasikan diri apabila menghadapi masalah.	Prestasi Kerja

### **Analisis Kebolehpercayaan (Cronbach Alpha)**

Soal selidik akan diuji dengan menggunakan kaedah *Cronbach Alpha* bagi melihat nilai kebolehpercayaannya. Menurut Sekaran dan Bougie (2013), instrumen soal selidik yang diuji melalui kaedah *Cronbach Alpha* dan mendapat nilai sekurang-kurangnya 0.7 menunjukkan bahawa instrumen soal selidik tersebut adalah konsisten kebolehpercayaannya. Kesemua nilai *Cronbach Alpha* adalah seperti jadual 3 berikut:

**Jadual 3 Analisis Kebolehpercayaan**

Pembolehubah	Bilangan item	Cronbach Alpha
Perlaksanaan Kursus Umrah dan Doa	4	0.777
Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah	5	0.825
Perlaksanaan Ibadah Umum	4	0.775
Perlaksanaan Ziarah Madinah	5	0.739
Perlaksanaan Ziarah Mekah	5	0.822
Prestasi Mutawwif	10	0.805

Daripada jadual 3 menunjukkan hasil kesemua pembolehubah dan nilai *Cronbach Alpha*. Hasil dari analisis tersebut, instrumen pengukuran mempunyai nilai melebihi 0.7. Nilai kebolehpercayaan bagi kesemua item boleh diterima.

### **Analisis Deskriptif Pembolehubah Kajian (Min)**

Dalam bahagian ini, kajian ini menganalisis dan mengenalpasti 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 pembolehubah. Jadual 4 dibawah menunjukkan hasil analisis deskriptif bagi kesemua pembolehubah

**Jadual 4 Analisis Deskriptif Pembolehubah Kajian**

Pembolehubah	N	Minima	Maksima	Min	Sisihan Piawai
Perlaksanaan Kursus Umrah dan Doa	102	2.00	5.00	4.4755	.51284
Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah	102	2.00	5.00	4.3451	.58574
Perlaksanaan Ibadah Umum	102	2.00	5.00	4.4240	.57246
Perlaksanaan Ziarah Madinah	102	2.00	5.00	4.3549	.52871
Perlaksanaan Ziarah Mekah	102	2.00	5.00	4.3569	.52549
Prestasi Mutawwif	102	3.00	5.00	4.4843	.41998

Merujuk kepada jadual 4, pembolehubah bersandar iaitu prestasi mutawwif adalah yang tertinggi. Ini diikuti dengan kompetensi pelaksanaan kursus umrah dan doa. Namun begitu, tidak terdapat perbezaan ketara antara semua pembolehubah. Kesemua purata menunjukkan kesemua kompetensi dan prestasi mutawwif tinggi. Ini menunjukkan kesemua kompetensi dan prestasi mutawwif amat baik.

### Analisis Korelasi

Kajian ini menggunakan analisis korelasi untuk melihat hubungan kesemua kompetensi dengan prestasi mutawwif. Jadual 5 di bawah menunjukkan aras korelasi antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar.

**Jadual 5 Analisis Korelasi**

		PK	CU1	CU2	CU3	CU4	CU5
PK	Pearson Correlation	1	.492**	.419**	.509**	.512**	.403**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
CU1	Pearson Correlation	.492**	1	.618**	.748**	.712**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
CU2	Pearson Correlation	.419**	.618**	1	.706**	.809**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
CU3	Pearson Correlation	.509**	.748**	.706**	1	.777**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
CU4	Pearson Correlation	.512**	.712**	.809**	.777**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
CU5	Pearson Correlation	.403**	.622**	.670**	.692**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102



\*\* . Korelasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

Berdasarkan jadual 5, pengujian hipotesis dibuat. Hasil kajian ini dibincangkan dengan aturan hipotesis kajian jadual 6.

**Jadual 6 Ringkasan Pengujian Hipotesis**

FAKTOR	HASIL KAJIAN
H1: Terdapat hubungan positif yang signifikan di antara Pelaksanaan Kursus Umrah & Doa (CU1) dengan Prestasi Kerjaya.	Positif dan Signifikan. Hipotesis 1 diterima.
H2: Terdapat hubungan positif yang signifikan di antara Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah (CU2) dengan Prestasi Kerjaya.	Positif dan Signifikan. Hipotesis 2 diterima.
H3: Terdapat hubungan positif yang signifikan di antara Pelaksanaan Ibadah Umum (CU3) dengan Prestasi Kerjaya.	Positif dan Signifikan. Hipotesis 3 diterima.
H4: Terdapat hubungan positif yang signifikan di antara pelaksanaan Ziarah Madinah (CU4) dengan Prestasi Kerjaya.	Positif dan Signifikan. Hipotesis 4 diterima.
H5: Terdapat hubungan positif yang signifikan di antara pelaksanaan Ziarah Mekah (CU5) dengan Prestasi Kerjaya.	Positif dan Signifikan. Hipotesis 5 diterima.

Hipotesis 1 menjangkakan terdapat hubungan positif antara Pelaksanaan Kursus Umrah & Doa (CU1) dengan Prestasi Kerjaya. Berdasarkan jadual diatas, nilai korelasi  $r$  menunjukkan unit kompetensi Pelaksanaan Kursus Umrah & Doa (CU1) mempunyai hubungan secara positif yang signifikan dengan Prestasi Kerjaya dalam kalangan mutawwif-mutawwif dari agensi umrah dan ziarah dengan nilai ( $r = 0.492, p < 0.01$ ), maka hipotesis 1 ini diterima.

Hipotesis 2 menjangkakan terdapat hubungan positif antara Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah (CU2) dengan Prestasi Kerjaya. Daripada jadual diatas, di dapati Pelaksanaan Tazkirah Penyucian Jiwa dan Akidah (CU2) berhubungan secara positif yang signifikan dengan Prestasi Kerjaya dalam kalangan mutawwif dengan menunjukkan nilai ( $r = 0.419, p < 0.01$ ). Maka hipotesis 2 ini diterima.

Bagi hipotesis 3 menjangkakan terdapat hubungan positif antara unit kompetensi Pelaksanaan Ibadah Umum (CU3) dengan Prestasi Kerjaya. Berdasarkan jadual, di dapati Pelaksanaan Ibadah Umum (CU3) berhubungan secara positif dengan Prestasi Kerjaya secara signifikan dengan menunjukkan nilai ( $r = 0.509, p < 0.01$ ). Maka hipotesis 3 diterima. Bagi hipotesis 4 menjangkakan terdapat hubungan positif antara unit kompetensi pelaksanaan Ziarah Madinah (CU4) dengan Prestasi Kerjaya. Berdasarkan jadual, di dapati pelaksanaan Ziarah Madinah (CU4) berhubungan secara positif dengan Prestasi Kerjaya secara signifikan dengan menunjukkan nilai ( $r = 0.512, p < 0.01$ ). Maka hipotesis 4 diterima.

Bagi hipotesis 5 menjangkakan terdapat hubungan positif antara unit kompetensi pelaksanaan Ziarah Mekah (CU5) dengan Prestasi Kerjaya. Berdasarkan jadual, di dapati pelaksanaan

Ziarah Mekah (CU5) berhubungan secara positif dengan Prestasi Kerjaya secara signifikan dengan menunjukkan nilai ( $r = 0.403$ ,  $p < 0.01$ ). Maka hipotesis 5 diterima.

## KESIMPULAN

Kajian ini bertujuan untuk melihat kompetensi mutawwif dan hubungannya dengan prestasi mutawwif. Kajian ini merupakan kajian yang jarang dilakukan dalam mengkaji khusus berkaitan kompetensi mutawwif dalam membimbing Jemaah umrah di Malaysia. Hasil analisis juga menunjukkan bahawa kompetensi mutawwif berhubungan secara positif dengan prestasi mutawwif. Ini menunjukkan kepeentingan kompetensi mutawwif yang mempengaruhi prestasi mutawwif. Secara keseluruhannya, kajian ini telah menjelaskan tentang unit kompetensi amalan-amalan mutawwif yang perlu dikuasai kemahiran ini oleh mutawwif dalam membimbing Jemaah umrah.

Kajian ini memberikan tambahan bukti empirikal tahap kompetensi mutawwif dan prestasi kerja mutawwif di Malaysia. Terdapat beberapa batasan kajian yang dihadapi semasa menjalankan dan menyiapkan kajian ini. Dalam menjalankan proses kajian ini, kajian ini hanya menumpukan kepada 5 kompetensi mutawwif. Justeru itu, kajian lain perlu mengkaji faktor-faktor lain yang berkaitan dengan kompetensi mutawwif.

Selain itu, kajian ini mencadangkan agar kerajaan dan badan-badan berkaitan menganjurkan seminar dan latihan tambahan berkaitan kepentingan kompetensi mutawwif bagi memastikan meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan pengurusan umrah dan haji.

## RUJUKAN

- Akaun Satelit Pelancongan, 2019. Dicapai pada 17 Januari 2021 di [https://dosm.gov.my/v1/index.php?r=column/cthemByCat&cat=111&bul\\_id=dEZ6NOdYUDJEWkVxMzdOalY3UUJSdz09&menu\\_id=TE5CRUZCb1h4ZTZMODZlBmk2aWRRQT09](https://dosm.gov.my/v1/index.php?r=column/cthemByCat&cat=111&bul_id=dEZ6NOdYUDJEWkVxMzdOalY3UUJSdz09&menu_id=TE5CRUZCb1h4ZTZMODZlBmk2aWRRQT09)
- Al-Quran Kareem
- Bayu Kurniawan Dwiatma, 2019, Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan haji dan Umrah. Jurnal Ilmu Dakwah dan pembangunan, Vol XIV. No.1 . UIN Raden Intan Lampung, Indonesia.
- Berita Harian, Zamanuddin Jusoh, 2 Oktober 2014, <https://www.bharian.com.my/taxonomy/term/61/2014/10/9115/agama-wukuf-di-arafah-tentukan-sah-haji> <https://www.hmetro.com.my/node/165999>
- Choirunnisa Maulina Bahri (2021). Pengaruh Kinerja Pembimbing Terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Baitullah Arafah Mabur Tangerang Selatan. Skripsi Sarjana Sosial, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Eka Wahyuni (2022). Peran Muthawwif dalam Meningkatkan Jamaah Umroh di DAQU Travel dan AQM Travel Kota Bengkulu. Tesis Sarjana Ekonomi. Program Studi Manajemen Haji dan Umrah. Jurusan Manajemen Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Bengkulu.
- 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>
- Hmetro, Mohd Rizal Amman Rifin, 17 Januari 2020, <https://www.hmetro.com.my/addin/2020/01/535887/iktibar-perang-uhud>

- 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>
- Jabatan Wakaf, Zakat dan Haji, 2018 . Dicapai pada 17 Januari 2021 di  
<http://www.jawhar.gov.my/>
- Jamilatun Ni'mah (2022). Pengaruh Brand Equity, Kredibilitas Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Dimoderasi Oleh Kompetensi Muthawwif (Studi Kasus Di PT Bahana Sukses Sejahtera). Tesis Sarjana Ekonomi. Program Studi Manajemen Haji dan Umrah. Jurusan Manajemen Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Jasni Sulong. (2016). Pemeliharaan Akidah Islam: Analisis Daripada Sudut Penguatkuasaan Undang-Undang. *Afkar*, 18(Special Issue), 1–34.
- Julie Yu, Harris Cooper. (1983). *A Quantitative Review of Research Design Effects on Response Rates to Questionnaires*. *Research Article*. Volume: 20 issue: 1, page(s): 36-44.
- Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, <https://www.haj.gov.sa/en>
- Muhammad Sabri Sahrir, Mohd Firdaus Yahaya, Muhamad Azhar Zubir and Taufik Ismail. 2017. Analyzing The Learner`s Need In Mobile Language Application In Arabic For Mutawwif (Umrah Tour Guide), *Journal Of Global Business and Social Entrepreneurship*, Vol. 3 (5) page 58-72
- Nur, S., Syed, F., Siti, N., Wan, N. J., & Embong, H. W. (2015). *Gugatan Akidah: Benci Kepada Islam*. 2002, 47–64.
- Revo Aksi Mandara (2022). Ujrah Seorang Muthawwif. Tesis Sarjana Ekonomi. Program Studi Manajemen Haji dan Umrah. Jurusan Manajemen Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno.
- Senarai Lesen Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAC), 2018 . Diakses melalui <http://www.motac.gov.my/semakan/tobtab>
- Siti Rohaida Mohamed Zainal, Siti Hasnah, Hassan. 2018 . Understanding the Individual Motivations and barriers of Malaysian mutawwif, *International Academic Journal of Social Sciences*, Vol 5 (3), page 15-22.
- Standard Kemahiran Pekerja Kebangsaan (NOSS) , Jabatan Pembangunan Kemahiran, Kementerian Sumber Manusia, Tahun 2016
- TH ada pendekatan pastikan semua Jemaah dapat ziarah, 2018.
- Website rasmi Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC) ;  
<http://www.motac.gov.my/>