Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan
https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam
P-ISSN: 1907-4174; E-ISSN: 2621-0681
DOI : 10.35931/aq.v19i2.4793

PROGRAM KHOTMIL QUR'AN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS JAMAAH DI BIRO UMRAH AZZAHRO SEMARANG

Airin Agasilva Khairisa[1], Ahmad Anas[2]
[1,2] Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia
[1] airinagasilvakhairisa552@gmail.com, [2] ahmad.anas@walisongo.ac.id

Abstrak

Khotmil Qur'an adalah kegiatan membaca Al-Qur'an yang dimulai dari Juz 1 hingga Juz 30 dan dibagi sesuai dengan jumlah peserta. Salah satu Tour And Travel Umrah di Semarang yaitu Azzahro Tour And Travel membuat Program Umrah yang sangat menarik, yaitu program Khotmil Qur'an. Program Khotmil Qur'an ini dilaksanakan oleh para jamaah Umrah saat mereka sudah sampai di tanah suci, baik di Kota Makkah maupun di Kota Madinah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah program Khotmil Qur'an ini dapat mempengaruhi dalam meningkatkan loyalitas jamaah Biro Umrah Azzahro. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dengan metode wawancara yang dilakukan kepada pemilik dan jamaah Biro Umrah Azzahro. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa program khotmil qur'an dapat mempengaruhi loyalitas jamaah Biro Umrah Azzahro karena program Khotmil Qur'an tersebut menjadikan nilai plus di mata para jamaah dan para jamaah merasa dengan waktu ibadah yang singkat mereka dapat memanfaatkan waktu sebaik mungkin dan menjadikan perjalanan ibadah Umrah mereka menjadi lebih berkualitas. Selain itu, ternyata jamaah juga merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Biro Umrah Azzahro.
Kata kunci : Khotmil Qur'an, Program Umrah, loyalitas jamaah.

Abstrack

Khotmil Qur'an is an activity of reading the Qur'an starting from Juz 1 to Juz 30 and divided according to the number of participants. One of the Umrah Tours And Travel in Semarang, namely Azzahro Tour And Travel, made a very interesting Umrah Program, namely the Khotmil Qur'an program. This Qur'an Khotmil program is carried out by Umrah pilgrims when they have arrived in the holy land, both in the city of Makkah and in the city of Medina. The purpose of this study is to find out whether the Khotmil Qur'an program can affect in increasing the loyalty of Azzahro Tour And Travel pilgrims. This type of research is qualitative research. The data was obtained by interview methods conducted with the owners and pilgrims of the Azzahro Tour And Travel. The results of this study explain that the Qur'an Khotmil program can affect the loyalty of the Azzahro Tour And Travel pilgrims because the Qur'an Khotmil program makes a plus in the eyes of the pilgrims and the pilgrims feel that with a short worship time they can make the best use of the time and make their Umrah pilgrimage trip more qualified. In addition, it turned out that the pilgrims were also satisfied with the services and facilities provided by the Azzahro Tour And Travel.
Keywords: Qur'an Teaching, Umrah Program, pilgrim loyalty.

© Author(s) 2025
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Ibadah Haji dan Umrah adalah salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu. menurut bahasa, pengertian Umrah yaitu ziarah atau menziarahi. Selain itu, Umrah juga berarti berkunjung. Umrah adalah ziarah ke Baitullah yang dilanjutkan dengan rangkaian ibadah yang terdiri dari Ihram, Miqat, Tawaf, dan sa'i.[1] Ibadah Umrah adalah ibadah harapan bagi seluruh umat muslim di seluruh dunia. Hal ini, dikarenakan ibadah Umrah menjadi salah satu kesempatan bagi umat muslim untuk dapat pergi ke Baitullah. Banyaknya antusias umat muslim Indonesia untuk menunaikan ibadah Haji dan Umrah cukup tinggi setiap tahunnya, sehingga menyebabkan terjadinya waiting list. Waiting list ini, berdampak pada panjangnya antrian untuk menunaikan ibadah Haji. Dampak dari waiting list tersebut dapat meningkatkan jamaah untuk mendaftar Umrah pada setiap tahunnya.[2]

Oleh karena itu, umat muslim di Indonesia berbondong-bondong untuk mendaftar Umrah terlebih dahulu dibandingkan dengan mendaftar ibadah Haji. Berdasarkan fakta di atas, semakin mempengaruhi pengusaha untuk membuka bisnis travel Haji dan Umrah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan travel Haji dan Umrah di berbagai daerah baik di Kota besar maupun di daerah terpencil sekalipun. Dengan adanya hal ini, tidak dapat di pungkiri bahwa, hal ini membuat persaingan di bidang travel semakin ketat, khususnya di Kota Semarang. Salah satunya perusahan di bidang travel Haji dan Umrah yang berada di Kota Semarang yaitu Azzahro Tour and Travel.

Azzahro Tour and Travel atau Biro Umrah Azzahro merupakan salah satu perusahaan yang berdiri sebagai perusahaan di bidang travel. Untuk dapat mempertahankan bisnis travel Haji dan Umrah ini, Biro Umrah Azzahro memiliki program khusus yang cukup menarik, yaitu Program khotmil Qur'an. Khataman Al-Qur'an merupakan ritual menyelesaikan bacaan Al- Qur'an yang dimulai dari Surrat Al-Fatihah dan diakhiri Surrat An-Nas serta ditutup dengan doa Khotmil Qur'an.[3] Program Khotmil Qur'an ini menjadi inovasi terbaik yang diciptakan oleh Biro Umrah Azzahro. Selain inovasi ini, Biro Umrah Azzahro juga harus memprioritaskan kenyamanan jamaah yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik yang nantinya akan menciptakan kepuasan dan menimbulkan rasa loyalitas jamaah kepada Biro Umrah Azzahro.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Program Khotmil Qur'an Dalam Meningkatkan Loyalitas Jamaah Di Biro Umrah Azzahro".

---

[1] Tiani Euis, "Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah pada PT Tanur Muthmainnah Tour Cabang Tangerang Selatan," 2023.

[2] Muhammad Akmal Faridzi, "Strategi Penguatan Loyalitas Jama'ah Haji Umrah PT. Nur Rima Al Waali Tour & Travel Jakarta Selatan Pada Masa Pandemi," 2021, https://repository.uinjkt.ac.id/.

[3] Dina Maulaya, *Khataman Al-Qur'an dalam Tradisi Matang Puluh di Gedongan Ender Pangenan Cirebon* (Analisis Sosiologi Pengetahuan, 2021).

TINJAUAN PUSTAKA

Gambaran Umum Biro Umrah Azzahro

Azzahro Tour and Travel (PT. Azzahro Mitra Usaha) merupakan biro perjalanan wisata berbasis keagamaan yang didirikan oleh Hj. Amalia Hamdanah Alhafidzah S.IP, pada tanggal 10 November 2017. Dengan izin resmi PPIU KEMENAG RI No. U135 tahun 2021 atas nama PT. Hijau Tumbuh Kembang Indonesia. Dalam operasional kegiatannya Azzahro Tour and Travel berkantor di Jl. KH. Thohir Jl. Sunan Kali Jaga X No. 5, Penggaron Kidul, Kec. Pedurungan, Kota Semarang.

Biro Umrah Azzahro berkomitmen untuk terus tumbuh menjadi perusahaan yang sehat dengan mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh Undan-Undang Pemerintahan Republik Indonesia. Legalitas dalam beroprasi merupakan faktor penting bagi Biro Umrah Azzahro untuk memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan terutama untuk mitra dan jamaah yang bergabung bersama Biro Umrah Azzahro. Biro Umrah Azzahro juga memiliki komitmen 5 pasti, yaitu :

1. Pasti travelnya (Biro perjalanan berizin resmi pemerintah Indonesia)
2. Pasti berangkatnya (kepastian jadwal dan pesawat yang digunakan)
3. Pasti visanya (diterbitkan bisa Umrah untuk akses masuk ke negara Arab Saudi)
4. Pasti hotelnya (hotel beserta fasilitasnya jelas)
5. Pasti peketnya (paket program dengan spesifikasinya sepadan atau wajar dengan biaya yang ditawarkan)

Dengan kepastian tersebut, Biro Umrah Azzahro ingin jamaah Umrah yang bergabung mendapatkan ketenangan saat bergabung serta memiliki pengalaman terbaik untuk mewujudkan perjalanan impiannya. Di Biro Umrah Azzahro terdapat program Umrah bersama dan memiliki beberapa paket mulai dari durasi 9 hari, 10 hari, 12 hari, 13 hari, 17 hari hingga lebih, dengan paket reguler, VIP, Konsorsium, Khotmil Qur'an, Arbain, *Private,* Komunitas, dan B2B, yang juga dapat disertakan dengan program plus destinasi ekstra seperti kunjungan wisata ke Thoif, Turki, Mesir, Aqso, dan lain sebagainya. Selain memiliki program Umrah, Biro Umrah Azzahro juga memilik Program Haji Khusus tanpa antri, wisata halal, badal (Haji/Umrah) dan juga wakaf Al-Qur'an di Masjidil Haram.

Umrah

1. Pengertian Umrah

   Menurut bahasa, Umrah berasal dari kata 'Itimar yang berarti ziarah, yang dimaksud yaitu berziarah ke Ka'bah dan bertawaf, lalu ber-sa'i dari Shafa ke Marwah, dan mencukur rambut (tahalul) tidak wukuf di Arafah. Sedangkan menurut istilah, Umrah yaitu berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan Ihram dari Miqat, Tawaf, Sa'i, dan bercukur

(Tahalul) untuk mengharap ridha Allah SWT. Ibadah Umrah diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu melaksanakannya sekali seumur hidup. Bagi yang melaksanakan lebih dari satu kali maka hukumnya sunnah.[4]

Haji dan Umrah adalah kegiatan rohani yang di dalamnya terdapat ungkapan rasa syukur, pengorbanan, berbuat kebajikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat islam lainnya di seluruh dunia.[5]

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Ibadah Umrah merupakan Ibadah yang dilaksanakan oleh orang-orang yang mampu secara fisik maupun materi. Ibadah Umrah merupakan suatu kegiatan ibadah yang dilakukan dengan melakukan beberapa ritual ibadah di kota Makkah yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun dan tidak terbatas pada waktu-waktu tertentu seperti pada Ibadah Haji. Bagi sebagian orang, Ibadah Umrah merupakan perjalanan spiritual yang sangat berarti karena dapat melaksanakan ibadah ditempat yang penuh makna dan penuh sejarah bagi umat muslim.

2. Waktu Umrah

Umrah dapat dilakukan kapan saja, karena ibadah Umrah tidak ada kaitan waktu seperti ibadah Haji. Namun, ada beberapa waktu yang dimakruhkan untuk melaksanakan ibadah Umrah yaitu ketika jamaah Haji wukuf di Padang Arafah pada hari Arafah, hari Nahr (10 Dzulhijjah) dan hari-hari Tasyriq (11,12,13 Dzulhijjah).[6]

Oleh karena itu, ibadah Umrah lebih banyak diminati oleh masyarakat Indonesia karena waktu untuk melaksanakan Ibadah Umrah itu sangat fleksibel. Biasanya, para jamaah Indonesia lebih memilih untuk melaksanakan ibadah Umrah saat memasuki musim dingin dan saat liburan sekolah tiba karena, mereka dapat melaksanakan ibadah umrah bersama semua anggota keluarganya.

3. Rukun Umrah

Rukun Umrah adalah suatu perkara atau perbuatan yang harus dilakukan ketika melaksanakan ibadah Umrah dan jika tidak dilaksanakan maka ibadah Umrahnya tidak sah. Rukun Umrah yang pertama yaitu Ihram, Ihram yaitu niat yang dilakukan di miqat dengan menggunakan pakaian yang telah ditentukan. Kedua adalah Thawaf, Thawaf merupakan mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali putaran dengan arah berlawanan jarum jam. Ketiga Sai, Sai ialah kegiatan berlari-lari kecil diantara bukit Safa dan Marwah sebanyak tujuh kali putaran. Selanjutnya yaitu Tahallul, Tahallul adalah ritual mencukur

[4] Meno Pajra Tama, "Strategi Pemasaran Travel Haji dan Umroh PT. Anugerah Quba Mandiri Palembang dalam Meningkatkan Daya Tarik Masyarakat," 2020.

[5] Muhammad Noor, "Haji dan Umrah," *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018): 38–42, https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42.

[6] Buya Amiruddin dan Muzakkir, "Tuntunan Manasik Haji & Umrah: Perspektif Syariat dan Tasawuf," 2016.

rambut bagi jamaah yang telah selesai melaksanakan Sai. Dan yang terakhir yaitu Tertib, Tertib adalah mengerjakan semua sesuai dengan urutan, tidak boleh acak ataupun tertinggal.[7]

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa rukun Umrah adalah rangkaian kegiatan penting saat melaksanakan ibadah Umrah. Karena melaksanakan rukun Umrah dengan sempurna merupakan syarat sahnya ibadah umroh, dan jika tidak mengerjakan dengan baik maka umroh nya dianggap tidak sah. Dan rukun Umrah itu tidak dapat digantikan dengan DAM.

4. Syarat Umrah

Syarat wajib Umrah yaitu hal-hal yang perlu dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah Umrah. Adapun syarat-syarat wajib Umrah yaitu pertama beragama islam, seseorang wajib beragama islam untuk dapat menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Kedua, yaitu berakal sehat untuk dapat mengerti dan memahami semua tata cara dan tujuan ibadah yang dilakurkan secara sadar dan tidak memiliki gangguan kesehatan dan kejiwaaan. Ketiga yaitu Baligh, syarat baligh belaku untuk orang yang ingin menunaikan ibadah Haji. Sementara bagi anak-anak yang belum memasuki usia dewasa atau baligh, tetapi sudah melaksanakan ibadah Umrah, maka Umrahnya sah-sah saja, akan tetapi, saat usia dewasa, mereka harus mengulangi Umrahnya. Selanjutnya yaitu Merdeka, maksud dari merdeka yaitu bukan menjadi budak. Dan yang terakhir yaitu mampu, maksudnya yaitu jamaah harus sanggup memenuhi kebutuhan dari segi fisik dan finansial. Artinya jamaah harus memiliki riwayat kesehatan yang baik dan mampu dari segi biaya sehingga keluarga yang ditinggalkan merasa cukup.[8]

Dengan memenuhi syarat-syarat Umrah tersebut, jamaah dapat melaksakan Ibadah Umrah dengan khusyuk dan sesuai dengan Syariat Agama Islam.

5. Wajib Umrah

Wajib Umrah yaitu berihram dari miqat. Jika kewajiban ini dilanggar, ibadah Umrah seseorang tetap sah tapi dia harus membayar DAM.[9] Maksudnya yaitu, wajib Umrah tidak menentukan sahnya ibadah umrah, jika lupa untuk mengerjakannya maka ibadah Umrahnya tetap sah, tetapi jamaah harus membayar DAM.

[7] Nanang Joko Purwanto, "Manasik Umroh dan Haji," 2020.

[8] Aceng Ahmad Fahluroji, "Strategi Pemasaran Program Umroh dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah pada ESQ Tours and Travels 165," 2015.

[9] Kementerian Agama Republik Indonesia, "Tuntunan Manasik Haji dan Umrah," Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020, http://haji.kemenag.go.id.

6. Hukum Umrah

Menurut Imam Syafi'i dan Imam Hambali, menunaikan ibadah Umrah hukumnya yaitu wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu. sedangkan menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, menunaikan ibadah Umrah hukumnya sunnah Muakkadah. Umrah terbagi menjadi dua, yaitu :

a. Umrah wajib :
   1) Umrah pertama yang dilakurkan seorang muslim, disebut dengan umatul islam
   2) Umrah yang dilaksanakan karena nadzar
b. Umrah sunnah

Umrah yang dilaksanakan setelah Umrah wajib, baik untuk kali kedua dan seterusnya dan hal ini dilakukan bukan karena nadzar.[10]

Pelaksanaan ibadah Haji maupun Umrah itu harus sesuai dengan Syariat islam. Dalam hal ini, seorang yang akan melaksanakan ibadah Umrah harus mengetahui syarat, rukun, dan semua hal yang harus dilaksanakan dan harus ditinggalkan, karena dengan adanya pengetahuan yang mendalam mengenai rangkaian ibadah Umrah, maka akan memudahkan kita untuk melaksanakan ibadah Umrah dengan baik dan benar agar dapat meraih kemabruran dari Allah SWT.

Khotmil Qur'an

1. Pengertian Al-Qur'an

Al-Qur'an ialah mu'jizat terbesar yang diberikan untuk Nabi Muhammad SAW, di dalamnya terdapat tuntunan dan ajaran guna memeroleh kebahagiaan hidup secara hakiki. Oleh karena itu, umat muslim diwajibkan untuk membaca, menerapkan, memahami, serta mengamalkan ke dalam serluruh aspek kehidupannya.[11]

Al-Qur'an merupakan kalam Allah yang mu'jiz, yang diturunkan kepada Nabi Muhammad SAW. Melalui perantara Malaikat Jibril, yang tertulis dalam mushaf mulai dari surat Al-Fatihah sampai dengan surat An-Nas, disampaikan oleh Rasulullah SAW secara mutawatir dan membacanya bernilai ibadah. Membaca Al-Qur'an, baik mengetahui artinya maupun tidak adalah termasuk ibadah, amal saleh dan memberi rahmat serta menjadi manfaat bagi yang melakukannya, memberi cahaya ke dalam hati yang membacanya sehingga terang benderang, juga memberi cahaya kepada keluarga, rumah tangga tempat Al-Qur'an itu dibaca. Al-Qur'an diturunkan sebagai penuntun misi islam, yakni Rahmatan

[10] Kementerian Agama Republik Indonesia.
[11] Abdul Rozaq, Kholisin, dan Masiran, "Prototype Model Bimbingan BTQ untuk Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang" 2, no. 1 (2023): 9–27.

Lil Alamin. Dalam hal ini, tugas manusia untuk memahami, mengamati, menelaah, mencari dan menggali nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an.[12]

Al-Qur'an menjadi sumber utama ajaran Islam dan menjadi pegangan hidup bagi semua umat muslim di dunia. Bagi seorang muslim wajib hukumnnya untuk memahami, mengamalkan dan membaca Al-Qur'an. Salah satu hal yang menarik yaitu, Al-Qur'an dapat memberikan ketenangan batin, kekuatan spiritual dan petunjuk bagi mereka yang membaca dan mengamalkannya.

2. Pengertian Khotmil Qur'an

Khotmil Qur'an adalah kegiatan membaca Al-Qur'an yang dimulai dari surat Al-Fatihah hingga surat An-Nas secara berurutan, yakni dimulai dari Juz 1 hingga Juz 30 dan dibagi sesuai dengan jumlah peserta.[13] Sedangkan dalam pengertian lain, Khotmil Qur'an, atau biasa disebut dengan Khatam Qur'an ialah sebuah istilah bagi kegiatan yang menjadi tradisi dan berisi pembacaan ayat-ayat Al-Qur'an mulai dari surat Al-Fatihah sampai dengan surat an-nas sesuai dengan urutan yang terdapat dalam mushaf. Khatam Qur'an diambil dari istilah bahasa Arab yaitu "khatm" yang artinya membaca sampai akhir atau membaca secara keseluruhan.[14]

Khataman Qur'an (Khotmil Qur'an) merupakan aktivitas yang dijalankan oleh kaum muslim untuk membaca kitab sucinya sehingga selesai atau khatam dari Juz ke- 1 hingga Juz ke-30. Dan jika dilaksanakan secara berjamaah masing-masing orang akan mendapatkan jatah atau bagian berapa Juz yang harus dibaca. Dengan tujuan dalam satu momen tersebut 30 Juz bisa di khatamkan.[15] Khotmil Qur'an dapat dilakurkan dengan menggunakan mertode Bil Ghoib dan juga Binnadhor. Bil Ghoib yaitu mengkhatamkan Al-Qur'an dengan cara menghafal. Sedangkan Binnadhor yaitu mengkhatamkan dengan cara membaca Al-Qur'an atau disebut dengan menyimak.

3. Keutamaan Membaca Al-Qur'an

Keutamaan membaca Al-Qur'an itu sangat banyak dan penuh berkah, seluruh kebaikan kembali kepada orang yang membacanya, baik dunia maupun di akhirat. Jika sekianya umat islam mengetahui keutamaan dan keuntungan membaca Al-Qur'an, niscaya

[12] M. Deni Hidayatulloh, "Makna Al-Qur'an Secara Umum dan Kedudukannya Sebagai Sumber Ilmu Pengetahuan," *SETYAKI: Jurnal Studi Keagamaan Islam* 1, no. 1 (2023): 18–28, https://doi.org/10.59966/setyaki.v1i1.5.

[13] Ali Mustofa dan Siti Yulia Citra, "Konstribusi Khotmil Qur'an dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Membaca Al-Qur'an di MA Darul Faizin Assalafiyah Catak Gayam Mojowarno Jombang," *Attaqwa: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam* 15, no. 2 (2019): 75–92, https://doi.org/10.5281/zenodo.3382499.

[14] Sulaimanul Azab, "Pemaknaan Jama'ah Terhadap Tradisi Mengkhatamkan Al-Qur'an Dalam Shalat Tarawih di Masjid Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak," 2008.

[15] Agus Subhan Akbar dan Danang Mahendra, "Khataman Qur'an Berjamaah Secara Online Berbasis Instant Messaging Server," *NJCA (Nusantara Journal of Computers and Its Applications* 2, no. 1 (2017).

mereka tidak akan mengabaikan kitab Allah Subhanahu wa ta'ala. Dan bahkan mereka akan senantiasa membacanya sepanjang malam dan siang hari.[16]

Membaca Al-Qur'an merupakan salah satu cara seorang hamba untuk berkomunikasi dengan tuhan-Nya. Tidak jarang juga masyarakat islam yang sedang dalam kebimbangan juga meminta petunjuk dari Allah SWT dengan cara melakukan istikharah melalui Al-Qur'an. Selain itu, Al-Qur'an juga menjadi obat hati bagi kegelisahan manusia. Maksud dari obat hati ini yaitu, Al-Qur'an dapat menenangkan hati dan pikiran manusia melalui makna-makna yang terkandung dalam ayat-ayat Al-Qur'an.[17] Al-Qur'an memiliki banyak keutamaan bagi pembacanya, tidak hanya kepada pembacanya saja akan tetapi kepada orang tua yang memiliki anak gemar membaca, menghafal, dan mengamalkan isi kandungan dari Al-Qur'an.[18]

Keutamaan membaca Al-Qur'an dirumuskan sebagai berikut :

a. Allah akan menyempurnakan pahala bagi orang-orang yang selalu membaca Al-Qur'an.
b. Allah sangat peduli dengan hamba-Nya yang mau meluangkan waktu yang dimilikinya untuk membaca Al-Qur'an
c. Setiap huruf Al-Qur'an mengandung sepuluh kebaikan
d. Allah akan memberikan pahala bagi orang-yang istiqomah membaca Al-Qur'an.[19]

4. Keutamaan mengkhatamkan Al-Qur'an

Mengkhatamkan Al-Qur'an merupakan amalan yang paling dicintai Allah SWT dan termasuk mengikuti sunnah Rasulullah SAW. Barangsiapa yang istiqomah dan senantiasa membaca serta mengamalkan kandungan Al-Qur'an, maka berkah Allah SWT akan selalu dilimpahkan kepadanya.[20] Keutamaan lain dalam mengkhatamkan Al-Qur'an yaitu:

a. Merupakan amalan yang paling dicintai Allah
b. Orang yang mengikuti khataman Al-Qur'an, seperti mengikuti pembagian ghanimah
c. Mendapatkan do'a atau sholawat dari malaikat

[16] Mahmud Al-Dausary, "Mahmud. Keutamaan-Keutamaan Al-Qur'an," t.t.

[17] Ulil Albab, "Tradisi Khataman Al-Qur'an Selama Tujuh Hari Setelah Kematian (Studi Living Qur'an Melalui Pendekatan Fenomenologi di Desa Proto Kedungwuni Pekalongan," 2021.

[18] Santri Eka Mirnawati dan Naylun Nada, "Implementasi Program Khotmil Qur'an pada Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Citra Lembaga MA MA'ARIF NU ASSA'ADAH Bungah Gresik," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 3 (2021): 22–32, https://doi.org/10.15642/JAPI.2021.3.2.22-32.

[19] Mirnawati dan Nada.

[20] Mirnawati dan Nada.

d. Mengikuti sunnah Rasulullah SAW.[21]

5. Tujuan Khataman Al-Qur'an

Tradisi Khataman Al-Qur'an sudah menjadi trend bagi umat muslim. Terbukti dengan banyaknya kegiatan Khataman Al-Qur'an yang merambah dan dijalankan oleh berbagai golongan masyarakat, baik secara pribadi, keluarga, masyarakat, maupun instansi atau perusahaan yang tentunya memiliki banyak maksud dan tujuan yang berbeda-beda. Berikut merupakan beberapa tujuan dari Khataman Al-Qur'an:

a. Untuk menanamkan nilai religius

Selain bernilai ibadah, membaca Al-Qur'an atau dalam konteks ini melaksanakan pembacaan Al-Qur'an sampai Khatam juga dimaksudkan untuk menanamkan nilai-nilai religius pada kelompok-kelompok tertentu. Khataman yang bertujuan ini biasanya dilakurkan oleh instansi-instansi tertentu baik yang berkecimpung dalam bidang pendidikan seperti madrasah maupun bidang lainnya seperti pada bidang pelayanan jasa.

b. Agar mendapatkan barokah

Sebagai kitab suci yang juga merupakan mukjizat, tentu Al-Qur'an memiliki nilai kerberkahan.

c. Menjaga hafalan dan sarana silaturahmi

Tradisi Khataman Al-Qur'an ini juga bertujuan untuk menjaga hafalan para huffaz urntuk melakurkan muroja'ah kembali hafalan Al-Qur'an mereka. Selain difungsikan untuk menjaga hafalan, tradisi Khataman seperti ini juga dimaksud untuk menjaga tali silaturrahmi. Biasanya tradisi ini diadakan pada moment-moment tertentu.[22]

Khotmil Qur'an merupakan kegiatan yang sangat mulia dan bermanfaat bagi umat muslim. Tradisi ini bukan hanya tentang menyelesaikan bacaan Al-Qur'an, tetapi juga menjadi momen untuk merenungi dan memahami ayat-ayat suci Al-Qur'an. Kegiatan ini juga menjadi cara terbaik untuk mendekatkan diri kepada Allah dan meraih keberkahan dalam hidup.

[21] Mustofa dan Citra, "Konstribusi Khotmil Qur'an dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Membaca Al-Qur'an di MA Darul Faizin Assalafiyah Catak Gayam Mojowarno Jombang."

[22] Albab, "Tradisi Khataman Al-Qur'an Selama Tujuh Hari Setelah Kematian (Studi Living Qur'an Melalui Pendekatan Fenomenologi di Desa Proto Kedungwuni Pekalongan."

Loyalitas

1. Pengertian loyalitas

Loyalitas secara bahasa berarti kesetiaan. Kesetiaan yang dimaksud disini yaitu kesetiaan terhadap suatu hal. Dalam istilah kuno loyalitas merupakan hal yang menggambarkan kesetiaan dan pengabdian pada negara, cita-cita, atau individu. Dalam dunia bisnis, loyalitas menggambarkan kesediaan konsumen untuk menggunakan barang atau jasa secara berulang, secara sukarela, merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada konsumen lain.

Loyalitas merupakan kesetiaan pelanggan yang ditunjukkan dengan sikap positif seperti melakukan peningkatan pembelian ulang dan teratur, kemauan untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta keyakinan untuk tidak berpindah pesaing.[23] Loyalitas dalam pelanggan ini mempunyai beberapa manfaat tersendiri bagi sebuah pelaku usaha. Yaitu dapat meningkatkan jumlah omset, mengurangi biaya operasional hingga mendapatkan word of mouth positif dari konsumen.[24]

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu yang merupakan wujud dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.[25]

Loyalitas konsumen ialah sebuah konstruk yang terbentuk dari akumulasi sikap dan prilaku konsumen terhadap layanan. Komponen perilaku konsumen meliputi pembelian kembali produk atau jasa, membeli produk atau jasa tambahan lain dari perusahaan yang sama, sedangkan komponen sikap adalah merekomendasikan kepada saudara akan produk atau jasa, dan menunjukan komitmen pada perusahaan tidak akan beralih ke perusahaan yang lain.[26]

Jadi, penulis dapat menyimpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah seseorang yang bersedia dengan senang hati untuk membeli dan menawarkan jasa ataupun produk suatu perusahaan secara suka rela kepada orang terdekatnya.

[23] Septia Rachma Wardani, *Pengaruh Kepercayaan & Kepuasan terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta*, Skripsi (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

[24] Aditya Pratama, "Strategi Pelayanan PT. Malika Wisata Utama Kota Tangerang dalam Menjaga Loyalitas Jamaah pada Masa Pandemi Covid-19," 2022.

[25] Mudrikatul Fauziyah, "Strategi Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas (Studi Kasus Travel Umrah PT. Arminareka Perdana Bandar Lampung," 2023.

[26] Sarah Farhataini Jazuli, "Pengaruh Nilai yang Diterima dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Travel Umroh," dalam *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar* (Bandung, 2020), 1–6.

2. Manfaat loyalitas

   Manfaat dan keuntungan loyalitas sebagai berikut :

   a. Mengurangi biaya pemasaran
   b. Mengurangi biaya transaksi
   c. Meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa perusahaan
   d. Word of mouth dapat terjadi ketika pelanggan puas, hal ini, dibuktikan dengan adanya word of mouth yang positif.[27]

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas

   a. Kepuasan

      Konsumen akan loyal terhadap suatu produk jika ia mendapatkan kepuasan dari produk tersebut. Oleh karena itu, jika konsumen mencoba beberapa macam produk melampaui kriteria kepuasan produk atau tidak. jika setelah mencoba dan responnya baik, maka konsumen tersebut puas sehingga akan memutuskan membeli produk tersebut secara konsisten sepanjang waktu. Hal ini berarti telah tercipta kesetiaan konsumen terhadap produk tersebut.

   b. Prilaku kebiasaan

      Kesetiaan konsumen dapat dibentuk melalui kebiasaan konsumen. Apabila yang dilakukan sudah merupakan kebiasaan, maka pembeli tersebut tidak lagi melalui pengambilan keputusan yang panjang. Pada kondisi ini, dapat dikatakan bahwa konsumen akan tetap membeli produk tersebut, yaitu konsumen akan tetap membeli produk yang sama untuk suatu jenis produk dan cenderung tidak berganti- ganti produk.

   c. Komitmen

      Dalam suatu produk yang kuat terdapat konsumen yang memiliki komitmen dalam jumlah yang banyak, kesetiaan konsumen akan timbul bila ada kepercayaan dari konsumen terhadap produk-produk sehingga ada komunikasi dan interaksi diantara konsumen nya, yaitu dengan membicarakan produk tersebut.

   d. Kesukaan produk

      Kesetiaan yang terbentuk dan dipengaruhi oleh tingkat konsumen secara umum. Tingkat kesetiaan tersebut dapat diukur mulai timbulnya kesukaan terhadap produk sampai adanya kepercayaan dari produk tersebut berkenaan dari kinerja dengan produk-produk tersebut. konsumen yang dikatakan loyal adalah konsumen yang berulang kali membeli produk tersebut bukan karena adanya penawaran khusus, tetapi karena konsumen percaya terhadap produk tersebut memiliki kualitas yang sama

[27] Fauziyah, "Strategi Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas (Studi Kasus Travel Umrah PT. Arminareka Perdana Bandar Lampung."

sehingga memberi tingkatan yang sama pada produknya.

e. Biaya pengalihan

Adanya pengorbanan atau risiko kegagalan, biaya, energi, dan fisik yang dikeluarkan konsumen karena dia memilih salah satu alternatif. Bila biaya pengalihan besar, maka konsumen akan berhati-hati untuk berpindah ke produk yang lain karena risiko kegagalan yang besa sehingga konsumen cenderung loyal.[28]

4. Karakteristik loyalitas

Pelanggan dapat dikatakan loyal apabila melakukan hal-hal berikut:[29]

a. Melakukan pembelian secara teratur
b. Membeli produk
c. Mengatakan hal positif
d. Merekomendasikan kepada orang lain
e. Menunjukkan kekebalan terhadap produk pesaing

Kualitas layanan dapat memberikan suatu dorongan kepada jamaah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka dengan demikian perusahaan dapat mencapai tujuan yaitu loyalitas jamaah.[30]

Perusahaan Biro perjalanan Haji dan Umrah harus bisa menarik konsumen untuk menjadikan pelanggan tetap pada perusahaannya, sehingga dapat tetap beroprasi secara berkelanjutan demi kelancaran perusahaan, agar tetap unggul, maka dibutuhkan strategi pemasaran yang unggul pula.[31]

Oleh karena itu, perusahaan harus bisa memberikan rasa puas kepada pelanggan dalam melakukan transaksi karena, loyalitas konsumen itu tidak dapat dipisahkan dari kepuasan konsumen. Loyalitas pelanggan mempunyai peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan karena saat mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan keberlangsungan hidup suatu perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi suatu perusahaan untuk menarik dan mempertahankan bisnisnya. Oleh karena itu, loyalitas dalam bisnis menjadi salah satu hal terpenting yang dapat menentukan keberhasilan dalam jangka waktu panjang.

---

[28] Wardani, *Pengaruh Kepercayaan & Kepuasan terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta*.

[29] Fauziyah, "Strategi Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas (Studi Kasus Travel Umrah PT. Arminareka Perdana Bandar Lampung."

[30] Rika Veronika Rahmatul Awalia, *Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Emosional Terhadap Loyalitas Jamaah Pada Biro Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Arminareka Perdana*, Undergraduate Thesis (STIE Perbanas Surabaya, 2019).

[31] Annas Solikhan, "Strategi Pemasaran Program Umroh sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Jamaah Umroh pada PT Jgrup Amanah Wisata Kabupaten Cilacap," *Fenomena* 03, no. 01 (2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penilitian kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui secara menyeluruh dan detail tentang "Program Khotmil Qur'an Dalam Meningkatkan Loyalitas Jamaah Di Biro Umrah Azzahro Semarang". Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa hasil wawancara langsung ke kantor pusat perusahaan Biro Umrah Azzahro Semarang. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemilik Biro Umrah Azzahro dan jamaah Umrah yang terlah mengikuti program Khotmil Qur'an. Wawancara di fokuskan pada pengertian, pengalaman, dan perubahan prilaku jamaah setelah mengikuti program Khotmil Qur'an tersebut. Hasil penelitian ini memberikan gambaran terhadap fokus permasalahan yang menjadi topik inti pembahasan sesuai dengan apa yang dialami oleh objek penelitian, di mana hal ini tidak dapat atau tidak menggunakan angka (numerik) sebagai tolak ukur. Melalui metode penelitian kualitatif, dapat membuat hasil penelitian yang jelas, detail dan mendalam tentang "Program Khotmil Qur'an Dalam Meningkatkan Loyalitas Jamaah Di Biro Umrah Azzahro Semarang".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Khotmil Qur'an Azzahro

Program Khotmil Qur'an adalah program Khataman Al-Qur'an yang dilaksanakan ketika jamaah Umrah terlah sampai di Tanah Suci. Khataman Al-Qur'an yang dimaksud yaitu membaca Al-Qur'an mulai dari Juz 1 sampai Juz 30 dan dibagi sesuai jumlah jamaah. Program Khotmil Qur'an ini dibuat oleh Biro Umrah Azzahro sejak tahun 2018. Program Khotmil Qur'an ini dimulai dari hari pertama sesampainya para jamaah di Tanah Suci dan diakhiri ketika hari terakhir jamaah berada di Tanah Suci. Program Khotmil Qur'an ini diikuti oleh semua jamaah Umrah Azzahro. Para jamaah Umrah minimal membaca 1 Juz. Untuk jamaah Umrah yang sudah fasih dan mampu dalam membaca Al-Qur'an, maka disarankan untuk membaca lebih dari 2 Juz. Jika terdapat jamaah lansia dan jamaah yang kurang mampu dalam membaca Al-Qur'an maka, diperbolehkan untuk membaca setengah Juz, membaca beberapa surat, atau tidak membaca sama sekali. Untuk pembagian membaca Juz nya akan dibagikan saat manasik Umrah terakhir. Saat pembagian Juz Al-Qur'an, jamaah bebas memilih Juz andalannya. Untuk sistem membacanya, Juz yang dibaca oleh jamaah Umrah sama dari hari pertama sampai hari terakhir. Oleh karena itu, jamaah harus konsisten dengan bacaan Juz yang dipilihnya.

Untuk hitungan per-Khatamannya yaitu mulai dari bakda subuh hingga bakda subuh lagi, itu terhitung menjadi satu Khataman. Sedangkan untuk pelaksanaan Khatamannya, dilakurkan setiap bakda subuh yang akan dilakurkan secara bersama-sama. Para jamaah akan diberitahukan tempat titik kumpul untuk bersama-sama membaca doa Khotmil Qur'an. Doa Khotmil Qur'an akan dibacakan langsung oleh pemilik Biro Umrah Azzahro, Ibu Umilia Hamdanah. Selain itu juga ada

pembacaan tahlil, yang biasanya akan dibacakan oleh salah satu jamaah Umrah yang sudah di tunjuk sebelumnya. Tempat untuk melaksanakan doa Khotmil Qur'an secara bersama-sama itu lebih fleksibel di Kota Madinah dari pada di Kota Makkah. Karena tempat untuk berkumpul itu lebih leluasa di Kota Madinah dibandingkan di Kota Makkah.

Untuk membaca Al-Qur'an, jamaah dibebaskan untuk membaca di mana saja dan kapan saja, selagi saat membaca Al-Qur'an itu tidak mengganggu waktu kegiatan wajib lainnya. Untuk mengkontrol bacaan Qur'annya dapat dilihat dari list grub Whattsap yang sudah dibuat sebelumnya. Jamaah Umrah yang sudah selesai membaca akan membuat cheklist di grub Whattsap. Jika pada hari itu ada salah satu jamaah yang belum selesai atau kesulitan membaca Al-Qur'an maka, akan dibantu oleh jamaah lainnya yang sudah menyelesaikan bacaanya, jika diakhir waktu atau sampai malam hari belum selesai juga maka, harus segera konfirmasi kepada Ibu Umilia Hamdanah, agar bisa di bantu untuk menyelesaikan bacaan Al- Qur'annya.

Program Khotmil Qur'an merupakan program unggulan yang dimiliki oleh Biro Umrah Azzahro. Program Khotmil Qur'an ini menjadi program wajib Biro Umrah Azzahro setiap jadwal keberangkatan. Para jamaah yang sudah mengikuti program Khotmil Qur'an ini merasa sangat senang, karena mereka dapat melakurkan kegiatan yang memiliki jumlah pahala yang besar dalam waktu bersamaan. Jamaah merasa program Khotmil Qur'an ini menjadi perlengkap ibadah Umroh mereka. Dengan adanya hal tersebut menjadikan Biro Umrah Azzahro merupakan Biro Umrah terbaik dan menjadi pilihan saat ingin melaksanakan ibadah umrah.

Salah satu jamaah yang merasakan nikmat dan senang dengan adanya program Khotmil Qur'an yaitu ibu M. Dalam wawancara, ibu M menyebutkan bahwa ketika beliau mendaftar Umrah dengan Biro Umroh yang lain, beliau merasa kesulitan untuk mengkhatamkan bacaan Al-Qur'annya. "saya sangat senang biro Umrah Azzahro memiliki Program Khotmil Qur'an ini, saya ini sudah tura, fisik saya tidak sekuat dulu saat masih muda, dulur waktu Ibadah Haji saya sanggup menyelesaikan Khataman Al-Qur'an sendiri, sekarang saya tidak bisa Khataman Qur'an sendiri, saya sudah tidak sanggup. Ker Makkah kan butuh urang banyak, jadi jangan sampai ibadahnya tidak maksimal. Dengan adanya program ini, ibadah saya menjadi lebih maksimal." ucap ibu M.

1. Tujuan Diadakannya Program Khotmil Qur'an
   a. Untuk Menamkan Nilai Religius

      Khataman Al-Qur'an dapat menanamkan nilai religius jamaah Umrah. Hal ini sangat berkaitan dengan alasan diadakannya program Khotmil Qur'an pada Biro Umrah Azzahro yaitu ingin membumikan Al-Qur'an dan ingin membuat suasana saat Umrah itu seperti serdang berada di pesantren. Pemilik Biro Umrah Azzahro ingin memotivasi dan membentuk Habit atau kebiasaan baru untuk selalu membaca Al-Qur'an setiap hari yang nantinya habit tersebut dapat terbawa hingga pulang ke Tanah

Air.

b. Agar Mendapatkan Barokah

Pemilik Biro Umrah Azzahro ingin mencari keberkahan dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu caranya yaitu dengan diadakannya program Khotmil Qur'an. Selain untuk mencari keberkahan pada bisnisnya, pemilik Biro Umrah Azzahro juga memiliki tujuan agar para jamaah yang ikut juga mendapatkan keberkahan dari Khataman Al-Qur'an tersebut.

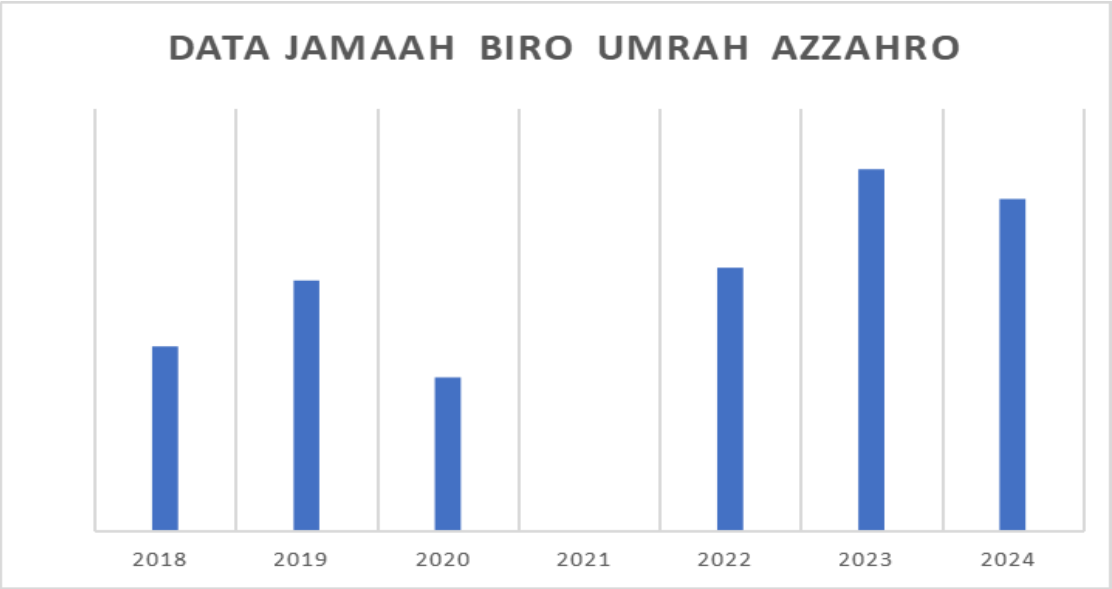
c. Menjaga Hafalan dan Sarana Silaturahmi

Pemilik Biro Umrah Azzahro merupakan seorang Hafidzah. Dengan bergitu maka, program Khotmil Qur'an ini akan lebih konsisten dan terarah. Dengan adanya program Khotmil Qur'an ini, para jamaah menjadi erat hubungan persaudaraannya, karena mereka akan saling membantu satu sama lain jika ada yang mengalami kesulitan saat menyelesaikan bacaan Al- Qur'annya.

Loyalitas Jamaah Umrah Azzahro

Loyalitas jamaah dapat dilihat dari beberapa faktor. Salah satunya yaitu, jamaah setia kepada Biro Umrah Azzahro. Salah satu faktor yang utama yaitu kepuasan. Pada hal ini, jamaah Biro Umrah Azzahro merasa puas dengan program, fasilitas, serta pelayanan yang diberikan oleh Biro Umrah Azzahro kepada para jamaahnya. Oleh karena itu, Biro Umrah Azzahro akan selalu memberikan pelayanan terbaiknya walaupun dengan harga yang terjangkau. Sehingga, ada beberapa jamaah yang melakukan pembelian berulang. Maksud dari pembelian berulang tersebut yaitu, jamaah ketika hendak melakukan ibadah Umrah itu selalu ikut dengan Biro Umrah Azzahro. Mereka percaya, bahwa Biro Umrah Azzahro tidak akan pernah mengecewakan dan selalu memberikan yang terbaik. Para Jamaah yang sudah melakukan pembelian berulang ini juga merekomendasikan kepada para saudara dan teman-temannya bahwa Biro Umrah Azzahro adalah Biro Umrah Terbaik, karena jadwalnya itu pasti, programnya bagus, hotelnya nyaman, muthowifnya asik, jarak antara hotel dengan masjid dekat, pemiliknya baik, fasilitasnya lengkap, dan sebagainya.

Dengan adanya feedback baik dari jamaah Umrah, maka Biro Umrah Azzahro juga akan selalu meningkatkan program, fasilitas, akomodasi, dan pelayanan yang paling terbaik. Sehingga, para jamaah tidak perlu meragukan lagi mengenai Biro Umrah Azzahro. Berikut merupakan tabel grafik data jumlah Jamaah Biro Umrah Azzahro dari bulan Januari 2018 hingga bulan September tahun 2024.



1.1 Taberl Grafik Data Jamaah Urmrah Azzahro

Dapat diketahui dari data di atas bahwa, Biro Umrah Azzahro selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Hanya saja pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan, karena adanya wabah Covid-19 di Indonesia. Pada tahun 2020, Biro Umrah Azzahro hanya ada tiga keberangkatan program Umrah dan tahun 2021 Biro Umrah Azzahro tidak ada keberangkatan jamaah sama sekali. Biro Umrah Azzahro mengalami peningkatan kenaikan pada tahun setiap tahunnya. Untuk tahun 2024 data yang diperoleh hingga bulan september 2024. Total keseluruhan jamaah dari tahun 2018 hingga tahun 2024 yaitu 1.098 jamaah. Dengan adanya data tersebut dapat diketahui, walaupun Bisnis Biro Umrah Azzahro masih tergolong muda, tetapi mereka mampu bersaing di dunia kerja dengan memberikan produk, pelayanan dan program terbaiknya.

1. Karakteristik Loyalitas Jamaah Biro Umrah Azzahro

   Berdasarkan dengan pengamatan yang dilakurkan peneliti dalam hal karakteristik loyalitas jamaah terhadap penggunaan jasa Biro Umrah Azzahro, terdapat beberapa karakteristik yang peneliti temukan, yaitur :

   a. Bergabung diprogram keanggotaan

      Jamaah akan mempertimbangkan Biro Umrah Azzahro sebagai pilihan pertamanya diantara dengan Biro Umrah lainnya. Dan menjadi Biro Umrah pertama yang dibenak jamaah ketika hendak membuat keputusan untuk berangkat Umrah maupun Haji.

   b. Melakukan transaksi berulang

      Jamaah yang loyal akan melakurkan transaksi secara berulang, yang dimaksud dalam hal ini yaitu, jamaah menggunakan jasa Biro Umrah Azzahro secara berulang-ulang dan konsisten dimasa yang akan datang karena timbul rasa kepercayaan terhadap

suatu brand atau jasa yang memberikan kepuasan yang dibutuhkan jamaah.

c. Tidak terpengaruh dengan Biro Umrah lain

Jamaah yang loyal tidak akan tertarik menggunakan jasa Biro Umrah lainnya. Karena jasa yang dipilihnya terlah memberikan kepuasan bagi jamaah. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu perusahaan jasa mengedepankan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

d. Mempromosikan dan merekomendasikan kepada orang lain

Jamaah yang memiliki loyalitas terhadap Biro Umrah Azzahro akan bersedia menceritakan hal-hal baik tentang Biro Umrah Azzahro dan produknya kepada orang lain, teman, keluarga, sahabat, yang pengaruhnya jauh lebih besar dibandingkan dengan iklan promosi dari perusahaan. Jamaah akan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain membuktikan bahwa konsumen memperoleh kepuasan terhadap produk atau jasa yang bersangkutan. Sehingga mengajak orang lain untuk ikut serta dalam menggunakan jasa atau produk tersebut.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan, kesimpulan yang dapat diambil adalah, bahwasanya program Khotmil Qur'an ini memberikan efek loyalitas pada jamaah Biro Umrah Azzahro. Jamaah Biro Umrah Azzahro merasa senang, karena dengan waktu Umrah yang sebentar, mereka dapat mengkhatamkan Al-Qur'an. Dengan adanya program Khotmil Qur'an ini juga menjadikan pahala tambahan saat melaksanakan Umrah. Walaupun dengan waktu yang singkat, para jamaah dapat memanfaatkan waktu sebaik mungkin dan menjadikan waktu perjalanan Umrah tersebut berkualitas. Selain program Khotmil Qur'an Biro Umrah Azzahro, juga memiliki nilai plus dimata jamaah, karena Biro Umrah Azzahro memberikan pelayanan yang baik, Biro Umrah yang nyaman, semua jadwal yang tertata rapi, dan waktu yang konsisten (tidak ada kemunduran atau kemajuan pemberangkatan). Selain itu, pemilik Biro Umrah Azzahro juga mengayomi para jamaah dan memberikan pelayanan terbaik untuk para jamaah. Biro Umrah Azzahro dapat dikatakan mampu menjaga loyalitas jamaahnya karena, Biro Umrah Azzahro berhasil membuat para jamaahnya melakukan pembelian ulang dengan berbagai macam alasan. Mulai dari puas dengan jadwalnya, pelayananya, makanannya, paket perjalanannya, hingga programnya.

SARAN

Penulis memberikan saran kepada Biro Umrah Azzahro dan Biro Umrah lain. Untuk Biro Umrah Azzahro, sebaiknya manjaga kualitas program agar program Khotmil Qur'an ini tidak berhenti, dan semakin berkembang. Untuk Biro Umrah lain disarankan untuk membuat program

Khotmil Qur'an seperti ini. Karena selain menjadikan nilai plus, program ini juga dapat menambah nilai pahala saat melaksanakan ibadah Umrah

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Agus Subhan, dan Danang Mahendra. "Khataman Qur'an Berjamaah Secara Online Berbasis Instant Messaging Server." *NJCA (Nusantara Journal of Computers and Its Applications* 2, no. 1 (2017).

Albab, Ulil. "Tradisi Khataman Al-Qur'an Selama Tujuh Hari Setelah Kematian (Studi Living Qur'an Melalui Pendekatan Fenomenologi di Desa Proto Kedungwuni Pekalongan," 2021.

Al-Dausary, Mahmud. "Mahmud. Keutamaan-Keutamaan Al-Qur'an," t.t.

Amiruddin, Buya dan Muzakkir. "Tuntunan Manasik Haji & Umrah: Perspektif Syariat dan Tasawuf," 2016.

Awalia, Rika Veronika Rahmatul. *Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Emosional Terhadap Loyalitas Jamaah Pada Biro Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Arminareka Perdana*. Undergraduate Thesis. STIE Perbanas Surabaya, 2019.

Azab, Sulaimanul. "Pemaknaan Jama'ah Terhadap Tradisi Mengkhatamkan Al-Qur'an Dalam Shalat Tarawih di Masjid Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak," 2008.

Euis, Tiani. "Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah pada PT Tanur Muthmainnah Tour Cabang Tangerang Selatan," 2023.

Fahluroji, Aceng Ahmad. "Strategi Pemasaran Program Umroh dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah pada ESQ Tours and Travels 165," 2015.

Faridzi, Muhammad Akmal. "Strategi Penguatan Loyalitas Jama'ah Haji Umrah PT. Nur Rima Al Waali Tour & Travel Jakarta Selatan Pada Masa Pandemi," 2021. https://repository.uinjkt.ac.id/.

Fauziyah, Mudrikatul. "Strategi Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas (Studi Kasus Travel Umrah PT. Arminareka Perdana Bandar Lampung," 2023.

Hidayatulloh, M. Deni. "Makna Al-Qur'an Secara Umum dan Kedudukannya Sebagai Sumber Ilmu Pengetahuan." *SETYAKI: Jurnal Studi Keagamaan Islam* 1, no. 1 (2023): 18–28. https://doi.org/10.59966/setyaki.v1i1.5.

Jazuli, Sarah Farhataini. "Pengaruh Nilai yang Diterima dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Travel Umroh." Dalam *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 1–6. Bandung, 2020.

Kementerian Agama Republik Indonesia. "Tuntunan Manasik Haji dan Umrah." Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020. http://haji.kemenag.go.id.

Maulaya, Dina. *Khataman Al-Qur'an dalam Tradisi Matang Puluh di Gedongan Ender Pangenan Cirebon*. Analisis Sosiologi Pengetahuan, 2021.

Mirnawati, Santri Eka, dan Naylun Nada. "Implementasi Program Khotmil Qur'an pada Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Citra Lembaga MA MA'ARIF NU ASSA'ADAH Bungah Gresik." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 3 (2021): 22–32. https://doi.org/10.15642/JAPI.2021.3.2.22-32.

Mustofa, Ali, dan Siti Yulia Citra. "Konstribusi Khotmil Qur'an dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Membaca Al-Qur'an di MA Darul Faizin Assalafiyah Catak Gayam Mojowarno Jombang." *Attaqwa: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam* 15, no. 2 (2019): 75–92. https://doi.org/10.5281/zenodo.3382499.

Noor, Muhammad. "Haji dan Umrah." *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018): 38–42. https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42.

Pratama, Aditya. "Strategi Pelayanan PT. Malika Wisata Utama Kota Tangerang dalam Menjaga Loyalitas Jamaah pada Masa Pandemi Covid-19," 2022.

Purwanto, Nanang Joko. "Manasik Umroh dan Haji," 2020.

Rozaq, Abdul, Kholisin, dan Masiran. "Prototype Model Bimbingan BTQ untuk Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang" 2, no. 1 (2023): 9–27.

Solikhan, Annas. "Strategi Pemasaran Program Umroh sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Jamaah Umroh pada PT Jgrup Amanah Wisata Kabupaten Cilacap." *Fenomena* 03, no. 01 (2023).

Tama, Meno Pajra. "Strategi Pemasaran Travel Haji dan Umroh PT. Anugerah Quba Mandiri Palembang dalam Meningkatkan Daya Tarik Masyarakat," 2020.

Wardani, Septia Rachma. *Pengaruh Kepercayaan & Kepuasan terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.