

BAB II

MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM PELAYANAN IBADAH UMRAH

A. Kepemimpinan Perempuan

1. Pengertian Kepemimpinan

Kata “Kepemimpinan” terjemahan dari bahasa Inggris *leadership*. Kata kepemimpinan mengandung pengertian mengarahkan, membina atau mengatur, dan menunjukkan ataupun memengaruhi (Wiriadihardja, 1987: 87-88). Dalam bahasa Arab kepemimpinan itu disebut dengan istilah *khalifah*, *imamah*, *ziamah* atau *imamah*. Secara etimologi, kepemimpinan berarti daya memimpin atau kualitas seorang pemimpin atau tindakan dalam memimpin itu sendiri (Muhadi, dkk, 1987: 13). Kepemimpinan juga disebut dengan seni dan ilmu. Disebut seni karena berhubungan dengan talenta. Seseorang memiliki talenta untuk memimpin, karena diberkati sejak lahir dan dalam perjalanan hidupnya sudah tentu talenta itu dikembangkan. Banyak orang percaya pada teori bahwa talenta itu dibawa sejak lahir. Einstein mengatakan bahwa bawaan lahir itu Cuma 1% yang 99% itu merupakan hasil keringat, mungkin yang dimaksudkannya adalah kecerdasan. Sedangkan kepemimpinan disebut sebagai ilmu karena ilmu itu sendiri harus dipelajari sebab kepemimpinan itu selalu berkembang. Perkembangan kepemimpinan itu seiring dengan berubahnya waktu. Oleh karena itulah kepemimpinan merupakan sebuah ilmu yang harus dipelajari. Perubahan waktu menimbulkan tantangan yang baru, dengan demikian kepemimpinan itu harus disesuaikan dengan tantangan-tantangan dalam bidang politik, ekonomi, sosial budaya, maupun dalam bidang keamanan (Silahi, 2013: 9-10). Kepemimpinan juga dijelaskan oleh Allah SWT dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 30:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ

لَكَ ۗ قَالَ إِنَّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

Artinya:

“Ingatlah ketika tuhanmu berfirman kepada para malaikat: sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah dimuka bumi. “mereka berkata: “ mengapa engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji engkau dan mansucikan Engkau?” Tuhan berfirman: “Sesungguhnya akau mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.” (QS. Al-Baqarah: 30) (Kementrian Urusan Agama Islam, dkk, 2009: 1).

Gary Yulk (2010: 4) dalam bukunya “*Kepemimpinan Dalam Organisasi*” juga menyebutkan beberapa devinisi kepemimpinan, yaitu:

- a. Kepemimpinan adalah perilaku individu yang mengarahkan aktivitas kelompok untuk mencapai sasaran bersama
- b. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi aktivitas kelompok yang terorganisir untuk mencapai sasaran
- c. Kepemimpinan adalah proses memberikan tujuan (arahan yang berarti) ke usaha kolektif, yang menyebabkan adanya usaha yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan bersama
- d. Kepemimpinan adalah proses untuk membuat orang memahami manfaat bekerja bersama orang lain, sehingga mereka paham dan mau melakukannya
- e. Kepemimpinan adalah cara mengartikulasikan visi, mewujudkan nilai, dan menciptakan lingkungan guna mencapai sesuatu
- f. Kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektivitas dan keberhasilan organisasi.

Kepemimpinan kadangkala diartikan sebagai pelaksana otoritas dan pembuat keputusan. Ada juga yang mengartikan suatu inisiatif untuk bertindak menghasilkan suatu pola yang konsisten dalam rangka mencari pemecahan dari suatu persoalan bersama (Thoha, 2008: 259).

Pada dasarnya kepemimpinan mengacu pada suatu proses untuk menggerakkan sekelompok orang menuju suatu tujuan yang telah ditetapkan atau disepakati bersama dengan mendorong atau memotivasi mereka untuk bertindak dengancara yang tidak memaksa. Dengan kemampuannya, seorang pemimpin yang baik mampu menggerakkan orang-orang menuju tujuan jangka

panjang dan betul-betul merupakan upaya memenuhi kepentingan mereka yang terbaik (Rivai, 2004: 64). Sedangkan Konsep kepemimpinan menurut Ki Hajar Dewantara meliputi : “*Ing Ngarso Sung Tulodho, Ing Madyo Mangun Karsa, Tut Wuri Handayani*”. Secara harfiah dapat diartikan “di depan memberikan contoh, ditengan membangun semangat, dibelakang memberikan dorongan”. Konsep yang sudah berumur puluhan tahun ini ternyata masih relevan diterapkan dalam gaya kepemimpinan saat ini.

a. *Ing Ngarso Sung Tulodho*

Seorang pemimpin harus dapat menjadi panutan yang dapat dicontoh oleh pengikutnya. Dia harus berdiri di depan dengan memberikan contoh nyata agar dapat diikuti oleh pengikutnya. Seorang pemimpin harus mampu menguasai bidang pekerjaannya. Selain dari pengetahuan teknis, kematangan pribadi harus diperhatikan karena tingkah laku sang pemimpin selalu menjadi perhatian bawahannya. Baik itu dari sisi moral dan akhlak, pergaulan, bahkan juga kehidupan keluarganya pun akan menjadi panutan bagi bawahannya.

b. *Ing Madya Mangun Karsa*

Membangun motivasi dan semangat berkarya adalah salah satu tugas seorang pemimpin. Selain harus mampu membaca situasi dan keadaan perusahaannya, pemimpin yang baik harus dapat mengelola SDM yang dimilikinya agar dapat bekerja secara optimal, membangun semangat kebersamaan (team building) dan mengkomunikasikan kepada seluruh karyawan tentang visi, misi dan nilai-nilai perusahaan adalah hal yang wajib bagi pemimpin.

c. *Tut Wuri Handayani*

Memberikan dorongan semangat dan memfasilitasi kebutuhan bawahannya untuk mencapai target akan sangat dihargai oleh karyawannya. Bagaimanapun yang paling sering turun kelapangan dan bertamu dengan customer adalah para karyawan atau bawahan. Penuhi kebutuhannya, berdayakan mereka dan beri bekal dalam bentuk pelatihan. Jika karyawan sudah mampu menjalankan tugas dengan baik dan sesuai visi perusahaan, tentu target dan sasaran kerja dapat dicapai dengan maksimal.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan, proses, atau fungsi yang digunakan dalam

memengaruhi orang lain untuk berbuat sesuatu dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

2. Model-Model Kepemimpinan

Berbicara mengenai model atau gaya kepemimpinan sesungguhnya itu berbicara mengenai “modalitas” dalam kepemimpinan. Modalitas berarti mendalami cara-cara yang disenangi dan digunakan oleh seseorang sebagai wahana untuk menjalankan kepemimpinannya. Meskipun belum terdapat kesepakatan bulat tentang model-model kepemimpinan yang secara luas dewasa ini, lima model atau gaya kepemimpinan yang memang diakui keberadaannya adalah;

a. Gaya Kepemimpinan Otokratik

Kepemimpinan otokratik adalah kepemimpinan yang menggunakan metode pendekatan kekuasaan dalam mencapai keputusan dan pengembangan strukturnya. Dilihat dari persepsinya seorang pemimpin yang otokratik adalah seorang yang sangat egois. Egoismenya yang sangat besar akan mendorongnya memutar balikkan kenyataan yang sebenarnya sehingga sesuai dengan apa yang secara subjektif diinterpretasikannya sebagai kenyataan. Dengan egoisme yang besar demikian, seorang pemimpin yang otokratik melihat peranannya sebagai sumber segala sesuatu dalam kehidupan organisasional seperti kekuasaan yang tidak perlu dibagi dengan orang lain dalam organisasi, ketergantungan total para anggota organisasi mengenai nasib masing-masing dan lain sebagainya.

Berangkat dari persepsi yang demikian, seorang pemimpin yang otokratik cenderung menganut nilai organisasional yang berkisara pada kebenaran segala cara yang ditempuh untuk mencapai tujuannya. Pada tipe kepemimpinan ini kekuasaan sangat dominan digunakan. Ciri-ciri kepemimpinan otokratik adalah :Kecenderungan memperlakukan para bawahannya sama dengan alat-alat lain dalam organisasi, seperti mesin, dan dengan demikian kurang menghargai harkat dan martabat mereka, Pengutamaan orientasi terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas tanpa mengkaitkan pelaksanaan tugas itu dengan kepentingan dan kebutuhan para bawahannya. Pengabaian peranan para bawahan dalam proses pengambilan keputusan (Siagian, 2003: 31).

b. Gaya Kepemimpinan Paternalistik

Gaya kepemimpinan yang paternalistik adalah tipe pemimpin yang menggunakan pengaruh sifat kebapakan dalam menggerakkan bawahan untuk mencapai tujuan dari organisasi. Ditinjau dari segi nilai-nilai organisasional yang dianut, biasanya seorang pemimpin yang paternalistik mengutamakan kebersamaan. Nilai demikian biasanya terungkap dalam kata-kata seperti “seluruh anggota organisasi adalah anggota satu keluarga besar” berdasarkan nilai kebersamaan itu, dalam organisasi yang dipimpin oleh seorang pemimpin yang paternalistik kepentingan bersama dan perlakuan yang seragam terlihat menonjol pula. Artinya pemimpin yang bersangkutan berusaha untuk memperlakukan semua orang dan semua satuan kerja yang terdapat didalam organisasi seadil dan setara mungkin. Sikap kebapakan dalam tipe kepemimpinan ini memang menyebabkan hubungan antara atasan dan bawahan lebih bersifat informal. Akan tetapi hubungan yang bersifat informal ini dilandasi oleh sebuah pandangan bahwa para bawahan itu belum mencapai tingkat kedewasaan sedemikian rupa sehingga mereka belum dapat dibiarkan bertindak sendiri (Siagian, 2003: 37).

c. Gaya Kepemimpinan Kharismatik

Gaya kepemimpinan yang kharismatik dapat diartikan sebagai kemampuan menggunakan keistimewaan atau kelebihan sifat kepribadian dalam mempengaruhi pikiran, perasaan dan tingkah laku orang lain, sehingga dalam suasana batin mengagumi dan mengagungkan sosok seorang pemimpin tersebut serta bersedia berbuat sesuatu yang dikehendaki oleh pemimpin. Tipe kepemimpinan kharismatik disini dipandang istimewa karena sifat-sifat kepribadiannya yang mengagumkan dan berwibawa. Dalam kepribadian seperti itulah pemimpin diterima dan dipercayai sebagai orang yang dihormati, disegani, dipatuhi, dan ditaati secara rela dan ikhlas.

d. Gaya Kepemimpinan *Laissez Faire*

Pemimpin yang bertipe *Laissez Faire* menghendaki semua komponen pelaku menjalankan tugasnya dengan bebas. Oleh karena itu tipe kepemimpinan *Laissez Faire* ini merupakan kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara berbagai kegiatan diserahkan pada bawahan. Kata

Laissez sendiri secara harfiah adalah mengizinkan dan *Faire* adalah bebas. Jadi pengertian *Laissez Faire* adalah pemberian tugas kepada orang lain dengan prinsip kebebasan. Pemimpin *Laissez Faire* merupakan kebalikan dari kepemimpinan yang otokratis dan sering disebut liberal karena ia memberikan banyak kebebasan kepada bawahannya. Tipe kepemimpinan seperti ini bukan berarti tidak mempunyai alasan akan tetapi Seorang pemimpin yang *Laissez Faire* menganggap bahwa para anggota organisasi sudah mengetahui dan cukup dewasa untuk taat kepada peraturan permainan yang berlaku. Pemimpin yang *Laissez Faire* cenderung memilih peranan yang pasif dan membiarkan organisasi berjalan menurut tenponya sendiri tanpa banyak mencampuri bagaimana organisasi harus dijalankan dan digerakkan (Siagian, 2003: 38-39).

e. Gaya Kepemimpinan Demokratik

Gaya kepemimpinan demokratik adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar mau bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan antara pimpinan dan bawahan dengan cara bermusyawarah. Pemimpin yang demokratis biasanya memandang peranannya selaku koordinator dan integrator dari berbagai unsur dan komponen organisasi. Pemimpin yang demokratis menempatkan dirinya sebagai pengontrol, pengatur dan pengawas dari organisasi tersebut dengan tidak menghalangi hak-hak bawahannya untuk berpendapat. Pemimpin ini juga berfungsi sebagai penghubung antar departemen dalam suatu organisasi (Siagian, 2003: 40-42).

3. Syarat-Syarat Pemimpin

Syarat-syarat kepemimpinan adalah syarat yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya. Syarat itu berupa sifat-sifat yang harus ada dalam pribadi pemimpin ketika menjadi seorang pimpinan. Karena seorang pemimpin bertugas menggerakkan atau mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya maka sudah barang tentu ia harus memiliki sifat-sifat yang lebih dari orang-orang yang dipimpinnya (Wiriadihardja, 1987: 94-96). Konsepsi mengenai persyaratan kepemimpinan itu harus selalu dikaitkan dengan tiga hal penting, yaitu:

- a. Kekuasaan ialah kekuatan, otoritas dan legalitas yang memberikan wewenang kepada pimpinan guna mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk berbuat sesuatu.
- b. Kewibawaan ialah kelebihan, keunggulan, keutamaan, sehingga orang mampu “mbawani” atau mengatur orang lain, sehingga orang tersebut patuh pada pemimpin, dan bersedia melakukan perbuatan-perbuatan tertentu.
- c. Kemampuan ialah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan kecakapan/keterampilan teknis maupun sosial, yang dianggap melebihi dari kemampuan anggota biasa (Kartono, 1994: 31).

Stogdill dalam bukunya “*personal faktor associated with leadership*” yang dikutip oleh *James A. Lee* dalam bukunya “*management theories and prescriptions*” menyatakan bahwa pemimpin itu harus memiliki beberapa kelebihan, yaitu:

- a. Kapasitas: kecerdasan, kewaspadaan, kemampuan berbicara atau verbal facility, keaslian, kemampuan menilai.
- b. Prestasi/achievement: gelar kesarjanaan, ilmu pengetahuan, perolehan dalam olah raga/atletik dan lain-lain.
- c. Tanggung jawab: mandiri, berinisiatif, tekun, ulet, percaya diri, agresif, dan punya hasrat untuk unggul.
- d. Partisipasi: aktif, memiliki sosiabilitas tinggi, mampu bergaul, kooperatif atau suka bekerjasama, mudah menyesuaikan diri, punya rasa humor.
- e. Status: meliputi kedudukan sosial-ekonomi yang cukup tinggi, populer, tenar (Kartono, 1994: 31).

Sedang *Earl Ningtingale* dan *Whitt Schutt* dalam bukunya “*Creative thinking – How to win ideas*” (1965) menuliskan kemampuan pemimpin dan syarat yang harus dimiliki ialah:

- a. Kemandirian, berhasrat memajukan diri sendiri (individualisme).
- b. Besar rasa ingin tahu, dan cepat tertarik pada manusia dan benda-benda (curious).
- c. Multi-terampil atau memiliki kepandaian beraneka ragam.
- d. Memiliki rasa humor, antusiasme tinggi, suka berkawan.
- e. Perfeksionis, selalu ingin mendapatkan yang sempurna.
- f. Mudah menyesuaikan diri, adaptasinya tinggi.
- g. Sabar namun ulet, serta tidak “mandek” berhenti.

- h. Waspada, peka, jujur, optimistis, berani, gigih, ulet realistis.
- i. Komunikatif, serta pandai berbicara atau berpidato.
- j. Berjiwa wiraswasta.
- k. Sehat jasmani, dinamis, sanggup dan suka menerima tugas berat, serta berani mengambil resiko.
- l. Tajam firasatnya, tajam dan adil pertimbangannya.
- m. Memiliki motivasi tinggi, dan menyadari target atau tyjuan hidupnya yang ingin dicapai.
- n. Berpengetahuan luas, dan haus akan ilmu pengetahuan.
- o. Punya imajinasi tinggi, daya kombinasi, dan daya inovasi yang jelas (Kartono, 1994: 23).

4. Fungsi Kepemimpinan

Fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok/ organisasi masing-masing, yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada didalam dan bukan diluar situasi itu. Fungsi kepemimpinan merupakan gejala sosial, karena harus diwujudkan dalam interaksi antar individu di dalam situasi sosial suatu kelompok/organisasi. Fungsi kepemimpinan memiliki dua dimensi seperti:

- a. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat kemampuan mengarahkan (*direction*) dalam tindakan atau aktivitas pemimpin.
- b. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat dukungan (*support*) atau keterlibatan orang-orang yang dipimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kelompok/organisasi.

Secara operasiaonal dapat dibedakan dalam lima fungsi pokok kepemimpinan, yaitu:

- a. Fungsi instruktif

Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

b. Fungsi konsultatif

Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, pemimpin kerap kali memerlukan bahan pertimbangan, yang mengharuskannya berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinnya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang diperlukan dalam menetapkan keputusan. Tahap berikutnya konsultasi dari pimpinan pada orang-orang yang dipimpin dapat dilakukan setelah keputusan ditetapkan dan sedang dalam pelaksanaan. Konsultasi itu dimaksudkan untuk memperoleh masukan berupa umpan balik (*feed back*) untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan. Dengan menjalankan fungsi konsultatif dapat diharapkan keputusan-keputusan pimpinan, akan mendapat dukungan dan lebih mudah menginstruksikan, sehingga kepemimpinan berlangsung efektif.

c. Fungsi partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi tidak berarti bebas berbuat semaunya tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa ketjasama dan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain. Keikutsertaan pemimpin harus tetap dalam fungsi sebagai pemimpin dan bukan pelaksana.

d. Fungsi delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat/menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pimpinan. Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan. Orang-orang menerima delegasi itu harus diyakini merupakan pembantu pimpinan yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi dan aspirasi.

e. Fungsi pengendalian

Fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses/efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Fungsi pengendalian dapat diwujudkan melalui

kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan (Rivai, 2003: 50-53).

5. Perempuan

Kata perempuan dalam bahasa arab *untsa*. Dalam *Al-Mu'jam Al Wasith* disebutkan, *anutsa-anutsatan-anatsatan* berarti lemah gemulai, *anatsat al-hamil* perempuan melahirkan, *anatsa fi al-amr* berarti lebek dan tidak tegas, *hadid anit* berarti besi lunak, *sayf anits* berarti pedang pipih, *rajul anits* artinya laki-laki yang lembut dalam berbicara (Mansyur, 2012: 22). Sementara dalam kamus besar bahasa indonesia disebutkan, perempuan adalah orang (manusia) yang mempunyai puk, dapat menstruasi, hamil, melahirkan dan menyusui (KBBI, 2005: 115). Menurut sudut kebahasaan, perempuan memiliki perbedaan mendasar dengan laki-laki sehingga keduanya tidak bisa disamakan. Karena itu, seorang laki-laki yang berperilaku kewanita-wanitaan bisa dikatakan sebagai perampasan hak orang lain. Sebab, laki-laki harus memiliki perangai tersendiri seperti halnya perempuan.

Perempuan adalah jenis manusia tertentu yang diciptakan Allah SWT firman-Nya, “Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama (benda-benda) seluruhnya”. (Al-Baqarah: 31). Kalangan Fukaha pernah menyebutkan, kaum perempuan memiliki ciri-ciri khusus, selain struktur fisik yang membedakannya dengan laki-laki. Ciri-ciri itu adakalanya kasatmata seperti menstruasi, dan adakalanya abstrak seperti perangai yang telah terpatrit dalam diri setiap perempuan. Dalam Al-Quran, kata *untsa* disebutkan dalam konteks yang berbeda. Satu sisi berkaitan dengan persamaan hak perempuan dan laki-laki dalam beramal serta mendapatkan pahala dari Allah, disisi lain mengulas perbedaan spesifik keduanya dari sisi kehamilan yang dialami perempuan dan kisah-kisah seputar perempuan yang mengisaratkan perbedaan dari mereka dengan kaum laki-laki (Mansyur, 2012: 22-23).

Sebenarnya, islam telah memuliakan kaum perempuan dan mengakui kemanusiaannya, serta kecakapannya untuk melaksanakan perintah, memikul tanggung jawab, mendapatkan balasan masuk surga dan menganggapnya sebagai manusia mulia yang memiliki hak yang sama dengan laki-laki, karena keduanya adalah cabang dari satu pohon, keduanya bersaudara, ayah dan

ibunya satu yaitu Adam dan Hawa. Dengan demikian, laki-laki dan perempuan adalah sama. Sama dalam berbagai hal, seperti :

- a. Keduanya sama dalam asal usulnya
- b. Keduanya sama dalam sifat-sifat kemanusiaannya secara umum
- c. Keduanya sama dalam mendapatkan balasan dan hukuman atas perbuatannya

Dengan tiga hal tersebut, islam telah menyempurnakan kepribadian perempuan dari segala aspek dan memberinya semua hak-haknya (Abdul Karim, 199: 65-66). Islam telah memuliakan perempuan, memperlakukannya secara adil, dan melindunginya dalam kedudukan sebagai manusia. Islam telah memuliakan perempuan, memperlakukannya secara adil, dan melindunginya dalam kedudukannya sebagai anak perempuan. Islam telah memuliakan perempuan, memperlakukan secara adil, dan melindunginya dalam status sebagai istri. Islam telah memuliakan perempuan, memperlakukan secara adail, dan melindunginya dalam statusnya sebagai bagian dari anggota masyarakat (Abdul Karim 63). Perempuan juga mempunyai tanggungjawab kepemimpinan pada level manapun. Setiap orang bisa menjadi pemimpin pada level apapun, baik sebagai pemimpin pemerintah, lembaga, maupun masyarakat. Bahkan juga dapat menjadi pemimpin perang sekalipun, tanpa memandang jenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Jika banyak perdebatan tentang absah tidaknya kaum perempuan menjadi pemimpin, secara syar'i, tentu kita harus merujuk kepada pemahaman pada ayat-ayat Al-Quran seperti yang terdapat dalam surat An-Nisa:34, At-Taubah:71, dan An-Nahl:44. Ayat-ayat Al-Quran ini tidak lain sebagai kerangka normatif yang cukup ideal untuk mengatur tata kehidupan masyarakat,. Untuk itulah, ayat-ayat A-Quran yang berkenaan dengan aturan sosial, tentu bersifat universal. Disinilah umat islam mempunyai tugas untuk menerjemahkan dan menginterpretasikan dalam konteks kenyataan sosial yang muktahir (Mubin, 2002: 66).

Kaum perempuan disebut juga kaum Hawa. Nama ini diambil dari dari nama ibunda manusia (Siti Hawa dan Nabi Adam). Kaum perempuan adalah kaum yang dihormati dalam konsepsi islam. Islam memandang dan memposisikan wanita sebagai ibu di tempat yamh luhur dan sangat terhormat. Hal tersebut sesuai dengan sabda Rosulullah SAW yang diriwayatkan

Muhammad bin Basyar dari Yahya bin Sa'id dari Bahz bin Hakim dari ayahnya dari kakeknya yang bertanya kepada Nabi:

“Ya Raruslullah, kepada siapa aku berbakti?” beliau menjawab, “Ibumu, kemudian ibumu, kemudian ibumu, kemudian bapakmu, kemudian yang lebih dekat lalu yang lebih dekat..”(HR.Abu Dawud) (Muri'ah, 2011: 149).

Kalangan fukaha pernah menyebutkan, kaum perempuan memiliki ciri-ciri khusus, selain struktur fisik yang membedakan dengan laki-laki. Ciri-ciri itu adakalanya kasatmata seperti menstrubasi dan adakalanya abstrak seperti perangai yang telah terpatri dalam diri setiap perempuan (Manshur, 2012: 23). Yang menjadi perdebatan beberapa kalangan adalah mengenai penciptaan perempuan itu sendiri. Cerita penciptaan Adam (laki-laki) sebagai makhluk pertama, dan kemudian dari tulang rusuknya diciptakan hawa cukup populer dan sering kali juga dipakai sebagai simbol legitimasi Atau superioritas dunia laki-laki atas perempuan. Tetapi apabila dilakukan pemeriksaan yang diteliti atas Al-Qur'an, maka cerita tersebut bukan saja tidak terdapat dalam a-Qur'an tetapi justru bertentangan dengan konsep Al-Quran tentang penciptaan manusia. Dalam seluruh isi Al-Qur'an ditemukan 30 tempat yang menerangkan tentang penciptaan manusia. Dalam dalam ayat-ayat tersebut Al-Qur'an menggunakan term-term genetik (an-nas, al-insan, dan al-basyr) yang ketiganya berarti manusia. Al-Qur'an memang menyebutkan juga kata Adam sebanyak 25 kali, tetapi penting dicatat bahwa kata Adam itu sendiri bukanlah kata asli bahasa arab. Kata tersebut adalah pinjaman dari bahasa ibrani yang berarti manusia. Dari 25 kali penyebutan kata Adam, 21 kali kata tersebut tidak merujuk kepada nama seseorang, tetapi kepada sebuah konsep yakni sebagai simbol untuk kesadaran diri manusia sebagai khalifah dimuka bumi (Ridjal, dkk, 1993: 16).

Sebenarnya, islam telah memuliakan kaum perempuan dan mengakui kemanusiaannya, serta kecakapannya untuk melaksanakan perintah, memikul tanggung jawab, mendapatkan balasan dan masuk surga, dan jga menganggapnya sebagai manusia mulia yang memiliki hak yang sama dengan laki-laki, karena keduanya adalah cabang dari satu pohon, keduanya bersaudara, ayah dan ibunya satu yaitu nabi Adam dan Hawa. Dengan demikian laki-laki dan perempuan adalah sama. Sama dengan berbagai hal, seperti:

- a. Keduanya sama dalam asal-usulnya
- b. Keduanya dalam sifat-sifat kemanusiaannya secara umum
- c. Keduanya sama dalam mendapatkan taklif dan tanggung jawab syariat
- d. Keduanya sama dalam mendapatkan balasan dan hukuman atas perbuatannya (Sa'dawi, 2009: 65).

Mengenai persamaan perempuan dengan laki-laki sudah pernah ditanyakan oleh Ummu Imarah, dia adalah pejuang perempuan yang memeluk islam dikalangan Anshar. Ia adalah perempuan yang ikut dalam perjanjian antara orang-orang madinah dengan Rasulullah di bukit 'Aqobah. Ia mempertanyakan tentang Al-Qur'an yang kebanyakan menyebutkan kaum laki-laki saja. Dan kaum perempuan tidak pernah disebut. Karena itu, ketika ia menanyakan mengapa kaum perempuan tidak ikut disebut, padahal banya diantara merka melakukan amal shalihah sebagaimana kaum laki-laki. Atas pertanyaan Imarah tersebut, maka Allah SWT menjelaskan tentang disediakannya pahala bagi laki-laki dan perempuan, sesuai dengan amalnya masing-masing, dan secara eksplisit ada penyebutan perempuan disamping laki-laki (Sukri, 2005: 43. Sebagaimana dijelaskan dalam A-Qur'an surat Al Ahzab ayat 35:

إِنَّ الْمُسْلِمِينَ وَالْمُسْلِمَاتِ وَالْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ وَالْقَانِتِينَ
وَالْقَانِتَاتِ وَالصَّادِقِينَ وَالصَّادِقَاتِ وَالصَّابِرِينَ وَالصَّابِرَاتِ
وَالْخَاشِعِينَ وَالْخَاشِعَاتِ وَالْمُتَصَدِّقِينَ وَالْمُتَصَدِّقَاتِ وَالصَّائِمِينَ
وَالصَّائِمَاتِ وَالْحَافِظِينَ فُرُوجَهُمْ وَالْحَافِظَاتِ وَالذَّاكِرِينَ
اللَّهَ كَثِيرًا وَالذَّاكِرَاتِ أَعَدَّ اللَّهُ لَهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا ﴿٣٥﴾

Artinya:

Sesungguhnya laki-laki dan perempuan yang muslim, laki-laki dan perempuan yang mukmin[1218], laki-laki dan perempuan yang tetap dalam ketaatannya, laki-laki dan perempuan yang benar, laki-laki dan perempuan yang sabar, laki-laki dan perempuan yang khusyuk, laki-laki dan perempuan yang bersedekah, laki-laki dan perempuan yang berpuasa, laki-laki dan perempuan yang memelihara kehormatannya, laki-laki dan perempuan yang banyak menyebut (nama) Allah, Allah telah menyediakan untuk mereka ampunan dan pahala yang

besar.(Kementrian Urusan Agama Islam, Wakaf, Da'wah dan Irsyad Kerajaan Saudi Arabia, 1990: 673)

6. Kepemimpinan Perempuan

Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam menciptakan tatanan sosial yang lebih baik. Untuk itu, semua manusia mempunyai tugas kepemimpinan secara bersama-sama. Sebab, ruang lingkup kepemimpinan terletak pada tanggung jawab bagi setiap manusia atas tugas-tugasnya di bumi Allah SWT. Kata kunci kepemimpinan terletak pada tugas seseorang untuk menegakkan kebenaran dan keadilan. Maka, kepemimpinan bukan hanya tugas kaum laki-laki, akan tetapi juga kaum perempuan. Perempuan juga mempunyai tanggung jawab kepemimpinan pada level manapun, baik sebagai pemimpin pemerintahan, lembaga, maupun masyarakat. Peran domestik perempuan yang sifatnya kodrati seperti hamil, melahirkan, menyusui dan lain-lain, memang tidak mungkin digantikan oleh laki-laki. Akan tetapi, dalam peran publik, baik perempuan sebagai anggota masyarakat atau sebagai warga negara mempunyai hak untuk mengemukakan pendapat, berpolitik, dan melakukan peran sosialnya yang lebih tegas dan transparan. Dalam peran publik ini, menurut Islam perempuan diperbolehkan melakukan peran-peran tersebut dengan konsekuensi bahwa ia dapat dipandang mampu dan memiliki kapasitas untuk menduduki peran-peran itu. Dalam peran publik, perempuan memiliki berbagai aktivitas yang bersifat peran sosial, budaya, politik, ekonomi, dan lain sebagainya (Suhandjati, 2004: 3).

Dalam ranah domestik, yaitu urusan rumah tangga, bukan hanya kaum laki-laki saja yang menjadi pemimpin, kaum perempuanpun juga memiliki tugas memimpin urusan rumah tangganya. Sebagaimana Rasulullah SAW bersabda : *“Setiap Manusia keturunan Adam adalah kepala, maka seorang pria adalah kepala keluarga, sedangkan wanita adalah kepala rumah tangga”* (HR. Abu Hurairah) (Indra, dkk, 2004: 6). Salah satu persyaratan kepemimpinan yang baik adalah adanya kemampuan untuk turut mengambil keputusan. Tanpa adanya keberanian dan penggunaan kesempatan yang didukung oleh kemampuan serta kemauan perempuan itu sendiri, kepemimpinan perempuan dalam bidang kehidupan tidak akan banyak berarti (G Tan, 2001: 29).

Dalam ruang politik dan hukum, imam Abu Hanifah memperkenankan perempuan menjadi pemimpin dalam hal-hal yang menjadi urusannya, yakni selain masalah pidana. Adapun Imam Thabari dan Ibnu Hazm memperbolehkan menjadi pemimpin dalam bidang apapun (Takariawan, 2010: 271). Perlu diperhatikan bahwa perempuan boleh bekerja atau menjadi pemimpin dengan catatan: tidak meninggalkan tugas utamanya sebagai ibu, mendapatkan izin dari suami, tidak bekerja ditempat yang laki-laki dan perempuan saling berbaur, tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan yang merusak kepribadian seorang muslimah, senantiasa menjaga aurat dan kesucian dirinya (Afra, 2008: 345).

Kepemimpinan perempuan dalam segala bidang kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya pada semua tingkat internasional, regional, nasional, masyarakat dan keluarga masih belum dapat dikatakan mantap. Dalam banyak hal status perempuan dalam kehidupan sosial masih mengalami deskriminasi, perempuan kurang memperoleh akses terhadap pendidikan, pekerjaan, pengambilan keputusan dan dalam ranah publik lainnya. keadaan ini menciptakan permasalahan sendiri dalam upaya pemberdayaan perempuan, dimana perempuan diharapkan memiliki peranan yang lebih kuat dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan (Suhandjati, 2010: 14).

Hambatan lain yang sering dikutip untuk kemajuan perempuan adalah masalah perbedaan *gender* yang diasumsikan ada dalam komitmen pada pekerjaan dan motivasi untuk memimpin. Klaim ini menegaskan bahwa laki-laki lebih mungkin memiliki sifat yang diperlukan untuk kepemimpinan yang efektif dibandingkan dengan perempuan. *Stereotip gender* menggambarkan keyakinan yang bersifat pelebelan tentang sifat perempuan, dimana laki-laki dianggap memiliki *stereotip* karakteristik pengontrol, seperti keyakinan diri, ketegasan, kemandirian, rasionalitas, dan kepastian. Sementara itu, perempuan dianggap memiliki karakteristik *komunal* seperti peduli kepada orang lain, peka, hangat, suka menolong, dan membimbing (Northhouse, 2013: 337). Sehingga, hal inilah yang menyebabkan penilaian yang biasa terhadap perempuan, dimana perempuan dianggap tidak efektif dalam memimpin.

Terlepas dari hambatan-hambatan tersebut, perempuan menunjukkan jumlah yang lebih besar dalam posisi kepemimpinan puncak. Dengan perubahan norma ditempat kerja dan peluang pengembangan untuk perempuan,

kesetaraan gender yang lebih besar dipekerjakan rumah tangga, kekuatan negosiasi perempuan yang lebih besar, terutama terkait dengan keseimbangan pekerjaan rumah tangga, keefektifan dan banyaknya perempuan yang menjadi wirausaha serta perubahan dalam ketidakselarasan antara perempuan dan kepemimpinan, akan dapat dilihat lebih banyak perempuan dalam peran kepemimpinan yang elit (Northouse, 2013: 342).

Kesamaan hal laki-laki dan perempuan juga dijelaskan dalam TAP MPR No.II/MPR/1988 yang menyebutkan bahwa: *“wanita/ perempuan baik sebagai warga negara atau sebagai sumber insani bagi pembangunan mempunyai hak, kewajiban dan kesempatan yang sama dengan pria di segala kehidupan bangsa dan dalam setiap kegiatan pembangunan. Sehubungan dengan kedudukannya dalam masyarakat dan perannya perlu terus ditingkatkan serta diarahkan sehingga dapat meningkatkan partisipasinya dan memberikan sumbangan yang sebesar-besarnya bagi pembangunan bangsa sesuai dengan kodrat, harkat dan martabahnya sebagai wanita”* (Suhandjati, 2010: 2).

7. Sifat-Sifat Pemimpin dan Pemimpin Perempuan

Dalam kepemimpinan islam menawarkan konsep tentang perilaku seorang pemimpin sebagaimana yang terdapat dalam diri Nabi/Rasul. Adapun sifat-sifat para Nabi dan Rasul adalah ;

a. *Shiddiq*

Adalah sifat atau karakter Nabi Muhammad SAW yang memiliki arti benar dan jujur dalam sepanjang kepemimpinannya. Benar dalam mengambil keputusan-keputusan yang menyangkut visi-misi, efektif dan efisien dalam implementasi serta operasionalnya di lapangan.

b. *Amanah*

Amanah artinya dapat dipercaya, bertanggungjawab, dan *credible*. Amanah juga bisa bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu dengan ketentuan. Selain itu, Amanah juga memiliki arti tanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya. Sifat atau karakteristik amanah ini akan membentuk kredibilitas yang tinggi dan sikap penuh tanggung jawab pada setiap individu muslim.

c. *Tabligh*

Sifat *tabligh* artinya komunikatif dan argumentative. Orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan sesuatu dengan benar (berbobot) dan dengan tutur kata yang tepat (*bi al hikmah*) yang artinya berbicara dengan orang lain dengan bahasa yang mudah dipahami dan dapat diterima oleh akal, bukan berbicara yang sulit dimengerti,

d. *Fathanah*

Fathanah dapat diartikan sebagai intelektual, kecerdikan dan kebijakan. Sifat atau karakteristik ini dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Pada dasarnya seorang pemimpin itu haruslah memiliki bobot kepemimpinan dengan perilaku positif dan kelebihan-kelebihan itu antara lain : a). Beriman dan bertaqwa kepada Allah, b). Kelebihan jasmani dan rohani, c). Berani, terampil, dan berpengetahuan, d). Adil, jujur, bijaksana, dan demokratis, e). Penyantun, paham keadaan ummat, f). Ikhlas berkorban, *qanaah* dan *istiqomah* (Saebani. dkk, 2014: 131)

Sedangkan kepemimpinan wanita memiliki sifat-sifat alamiah yang diberikan oleh Allah swt Yang membedakan dengan pria. Kajian-kajian kontemporer menunjukkan adanya beberapa sifat yang dapat dimanfaatkan oleh wanita untuk melaksanakan kepemimpinan dalam kondisi yang sesuai baginya. Berikut ini beberapa sifat menurut As-Suwaidan dan Basyarhil dalam bukunya melahirkan pemimpin masa depan (2005: 206-212).

a. Partisipasi

Kini wanita memiliki peran dalam semua perubahan ideologi dan pemikiran. Salah satu bentuk partisipasinya adalah musyawarah dalam pengambilan keputusan. Wanita menyenangi musyawarah, mengungkapkan perasaan, ikut serta dalam memberikan nasihat dan pengarahan serta partisipasi. Ini merupakan sifat yang baik dan dianjurkan oleh para pakar manajemen kepada semua pemimpin masa kini.

b. Kelembutan

Perasaan kasih sayang dan memahami kebutuhan-kebutuhan orang lain dan kondisi mereka akan membantu wanita dalam membangun hubungan-hubungan yang sejati dan tulus, sehingga membuat para pengikut mencintainya dan bergerak bersamanya menuju tujuan-tujuan bersama

dengan penuh kesadaran. Seperti kisahnya Zubaidah binti Ja'far. Ia ikut merasakan kesulitan para jamaah haji karena sedikitnya air di Mekah. Mereka kehabisan air dan kehausan. Zubaidah melihat para jamaah haji membeli air minum dengan satu dinar, maka hatinya tersentuh dan menangis lalu bersumpah bahwa ia akan membelanjakan hartanya untuk menyediakan air bagi para jamaah haji.

c. Kreatif

Hasil-hasil penelitian menunjukkan bahwa wanita 25% lebih kreatif dari pria. Apabila kita tambahkan bahwa peran serta wanita dalam manajemen perusahaan termasuk hal yang baru, semua ini memberikan kesempatan kepada wanita untuk menunjukkan kemampuannya menemukan solusi-solusi yang belum pernah ada dan menyumbangkan ide-ide pemikiran yang membantu perusahaan untuk mengubah cara kerja mereka untuk menyesuaikan dengan perkembangan dunia yang terjadi secara cepat.

d. Memahami kebutuhan-kebutuhan wanita

Wanita lebih mampu memahami kebutuhan-kebutuhan wanita daripada pria karena wanita memiliki peran yang lebih besar dalam ekonomi. Keputusan-keputusan yang berhubungan dengan rumah tangga, pendidikan, dan kesehatan, berasal dari mereka dan juga karena mereka memiliki peran yang besar dalam keputusan-keputusan yang penting. Oleh karena itu menjadi, menjadi sangat penting bagi semua perusahaan untuk memahami cara wanita berpikir dan mengambil keputusan. Wanita lebih mampu dalam hal tersebut daripada pria.

e. Pelimpahan dan pemberian wewenang

Penelitian yang dilakukan oleh dua orang wanita, Judith Rziner dan Sally Helgusen, dalam buku mereka "*The Female Advantage*" keuntungan-keuntungan feminis, juga peneliti yang lain, menunjukkan bahwa wanita lebih lembut dalam bekerja daripada pria. Mereka lebih banyak memberikan wewenang bagi para pegawainya daripada pria. Wanita lebih memberikan kebebasan dalam mengambil keputusan, sehingga menjadi tim lebih bersemangat dan solid.

f. Berpandangan jauh kedepan

Wanita lebih berpandangan jauh ke masa depan yang akan datang, baik di dunia maupun diakhirat. Kajian-kajian telah membuktikan bahwa wanita

lebih bersemangat untuk mengumpulkan informasi-informasi dari pada pria, sehingga dengan begitu ia memiliki pandangan yang lebih jauh daripada pria.

g. Komunikatif

Wanita lebih siap untuk berdialog daripada pria dalam kondisi yang sama. Komunikasi dan dialog merupakan fondasi dalam manajemen kerja. Pria menjalankan komunikasi tanpa keyakinan, sementara wanita lebih terbuka dalam membicarakan perasaan-perasaan serta pendapat-pendapatnya. Wanita lebih siap untuk berbicara dan berdialog hingga tercapai solusi terhadap persoalan-persoalannya.

h. Hubungan-hubungan

Wanita lebih cepat dan leluh kuat daripada pria dalam membangun relasi dengan orang lain. Mereka lebih teliti daripada pria dalam menyadari kesalahan-kesalahan yang dapat berpengaruh negatif bagi hubungannya dengan orang lain. Wanita memiliki cara yang teratur dalam membangun hubungan-hubungan.

B. Pelayanan Ibadah Umrah

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak perusahaan. Loina (2001: 138) Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik beranggapan bahwa : Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Moenir (1992: 16) "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung." Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan

Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : "Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani." Selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut. Pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam keputusan MENPAN Nomor 81/1993 yang menyatakan bahwa tatacara pelayanan setidak-tidaknya harus memuat secara jelas hal-hal sebagai berikut:

- a. Landasan hukum pelayanan
- b. Maksud dan tujuan pelayanan
- c. Alur proses/ tatacara pelayanan
- d. Persyaratan yang harus dipenuhi, baik persyaratann teknis maupun persyaratan administratif
- e. Tatacara penilaian untuk membedakan kepastian kepada masyarakat atas persetujuan atau penolakannya
- f. Rincian biaya jasa pelayanan umum dan tatacara pembayarannya
- g. Waktu penyelesaian pelayanan
- h. Uraian mengenai hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan
- i. Penunjukan pejabat penerima keluhan masyarakat.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63/2004 tatacara pelayanan ini disempurnakan dan disebut sebagai petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya harus memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Landasan hukum pelayanan
- b. Maksud dan tujuan pelayanan
- c. Sistem dan prosedur pelayanan

Sistem dan prosedur pelayanan sekurang-kurangnya memuat:

- a) Tata cara pengajuan permohonan pelayanan,
- b) Tatacara penangana pelayanan,

- c) Tatacara penyampaian hasil pelayanan, dan
- d) Tatacara penyampaian pengaduan pelayanan
- d. Persyaratan pelayanan
 - Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan
- e. Biaya pelayanan
 - Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan
- f. Waktu penyelesaian
 - Jangka waktu penyelesaian pelayanan
- g. Hak dan kewajiban
 - Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan
- h. Pejabat penerima pengaduan pelayanan
 - Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan (Ratminto, dkk, 2013: 250)

2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Kunci keberhasilan organisasi adalah pengelolaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan. Organisasi publik butuh karyawan yang bekerja keras, berfikir cerdas, dan berkinerja unggul untuk memberi pelayanan maksimal sesuai standar yang ditetapkan. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai satuan kerja yang bertugas memberikan pelayanan penyelenggaraan haji dan pembinaan umrah, dituntut untuk memperhatikan aspek kualitas pelayanannya (Rokhmad, 2016: 50)

Pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula. Pelanggan diibaratkan raja dan pelayanan yang baik mustinya wajib untuk kita lakukan. Pelanggan yang loyal adalah hasil dari jerih payah pelayanan yang kita berikan, semakin baik pelayanan yang kita berikan maka semakin banyak juga pelanggan atau konsumen yang loyal. Jika kita memiliki best service, maka otomatis bisnis kita akan lebih baik, sebaliknya jika kita mengurangi sedikit saja dari pelayanan tersebut, maka konsumen akan kabur dan pada akhirnya bisnis yang kita jalankan akan mengalami penurunan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan dengan sumber daya manusia sarana serta prasarana yang dimiliki.

Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan terhadap calon jamaah yang lainnya. hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image itu harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat. Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pelayanan jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Tiga hal tersebut dimaksudkan untuk memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan sehingga terjadi keseimbangan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan (Ratminto, dkk, 2013: 242)

Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan kreteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik menurut Kamsir (2005: 186) bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah:

a. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang Melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang

tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga akhir selesai.

Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

- e. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler (1995: 107) menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:

a. Akses

Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

b. Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah.

c. Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

d. Kesopanan

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

e. Kredibilitas

Instansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.

f. Reabilitas

Pelayanan harus dilakukan dengan konsisten dan cermat.

g. Cepat tanggap

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.

h. Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

i. Hal-hal yang berwujud

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan cepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.

- j. Memahami atau mengenali masyarakat
Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

3. Pengertian Ibadah Umrah

Umrah menurut bahasa bermakna *ziarah*. Menurut istilah syara' umrah ialah menziarahi Ka'bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, melakukan sa'i antara *shafa* dan *marwah* serta mencukur atau menggunting rambut (Shiddieqy Ash, 1998: 2-7). Anjuran untuk melaksanakan ibadah umrah Umrah sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 158:

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ ط فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ



Artinya:

“Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebahagian dari syi'ar Allah. Maka Barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber-'umrah, Maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. dan Barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, Maka Sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha mengetahui” (Departemen Agama RI, 1998: 176)

Ibadah umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali waktu-waktu yang dimakruhkan (Hari Arafah, Nahar dan Tasyrik). Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah umrah harus mengamalkan ibadah umrah. Adapun amalan ibadah umrah itu sendiri ada 4 yaitu;

- a. Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat
- b. Melakukan tawaf sebanyak 7 kali putaran
- c. Melakukan sa'i (lari-lari kecil) antara shofa dan marwa
- d. Tahallul (mencukur atau memotong rambut)

Mengenai persoalan umrah Nabi Muhammad SAW telah melaksanakan umrah sebanyak 4 kali, semuanya dilakukan pada bulan dzulqo'dah kecuali umrah

yang dilakukan bersamaan dengan hajinya. Keempat umrah yang dilakukan Nabi tersebut adalah;

- a. Umrah Hudaibiyah adalah umrah yang dilakukan nabi untuk menziarahi Ka'bah pada tahun ke 6 hijriah, dinamakan umrah Hudaibiyah karena pada saat ihram dilaksanakan di Hudaibiyah.
- b. Umrah Qadha adalah umrah yang dilakukan nabi pada tahun ke 8 hijriah, dinamakan umrah Qadha karena pada tahun ke 7 hijriah tidak dapat melaksanakan umrah sehingga nabi melaksanakan umrahnya pada tahun ke 8 hijriah.
- c. Umrah ja'ronah yaitu umrah yang dilakukan pada tahun ke 8 hijriah, karena nabi pada saat akan berhaji melakukan ihram di ja'ronah.

4. Macam-Macam Umrah

Ibadah umrah itu sendiri terbagi menjadi dua, yaitu umrah wajib dan umrah sunat:

- a. Umrah wajib

Umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan umrah sunat. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.

- b. Umrah sunat

Umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar (Shiddieqy Ash, 1998: 181-196).

5. Syarat dan Rukun Umrah

- a. Syarat Umrah

Syarat umrah pada dasarnya sama dengan syarat haji. Syarat tersebut ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah umrah. Para ulama hukum islam (Fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah umrah adalah sebagai berikut :

- 1) Islam
- 2) Baliqh
- 3) Berakal
- 4) Orang merdeka
- 5) Mampu (istitha'ah)

b. Rukun Umrah

Rukun umrah adalah amalan-amalan yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka ibadah umrahnya tidak sah. Adapun rukun ibadah umrah adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Rukun Haji dan Umrah

No	Rukun
1	Ihram
2	Thawaf Umrah
3	Sa'i
4	Tahallul

Rukun umrah menurut Ishak Farid amalan yang dilakukan oleh seseorang yang melakukan ibadah umrah. Para ulama yang mengelompokkan kepada rukun umrah yang didalamnya terkandung perbuatan-perbuatan wajib. Yang dimaksud rukun umrah adalah amaliyah yang harus dilakukan, dan jika ditinggalkan umrahnya tidak sah dan tidak bisa diganti dengan benda.

Ishak Farid juga menyebutkan bahwa menurut Abdurrahman Al Jazari dalam kitabnya *Al Fiqhu 'ala Al Mazhab Al Arba'ah* amaliyah rukun umrah ada 4 yaitu: Ihram, Thawaf umrah, Sa'i antara sofa dan marwa serta tahallul. (Farid, 1999: 51-52).

6. Pelayanan Ibadah Umrah

Dalam melayani jamaah umrah sebuah biro jasa haruslah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan (tempat tidur) jama'ah umrah, transportasi. Pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (sholat dipesawat, tayamum dipesawat, shalat jama' dan qasar). Pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor. Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan (Syaukani, 2009: 12). Pelayanan ibadah umrah tidak jauh berbeda dengan pelayanan ibadah haji yaitu mengacu pada undang-undang No. 13

tahun 2008, memberikan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah , transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan.

Untuk menjalankan pelayanan sesuai undang-undang tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

a. Administrasi

Pada administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jama'ah haji.

b. Bimbingan manasik haji dan umrah

Dalam hal ini manasik haji dapat dilakukan tiga bagian yaitu: pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji.

c. Transportasi

Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang sangat menentukan dalam melaksanakan ibadah haji.

d. Akomodasi

Salah satu unsur yang penting harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Karena akomodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi pelayanan makanan dan minuman serta jasa yang lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan para jama'ah haji merasa nyaman, dan mereka juga akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang apabila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesampainya di tanah suci, dan ketika sudah pulang di tanah air.

C. Kepemimpinan Perempuan dalam Pelayanan Ibadah Umrah

1. Pandangan Ulama' Terhadap Kepemimpinan Perempuan

1) Pandangan wanita menjadi pemimpin

Pendapat pertama ini diprakarsai oleh jumbuh ulama' dan syia'ah zaidiyyah. Mereka melihat bahwa kepemimpinan suatu negara hanya terbatas untuk kaum laki-laki. Karena laki-laki dianggap mempunyai kelebihan dalam mengatur, berpendapat, kekuatan jiwa dan tabiatnya. Adapun wanita kebanyakan lembah lembut. Selama laki-laki mempunyai hak kepemimpinan terhadap wanita, wanita tidak dapat memiliki kekuasaan umum yang menjadikannya sebagai pemegang kekuasaan, dan juga tidak boleh berpartisipasi dengan kaum laki-laki dalam memegang kekuasaan. Menurut pandangan kelompok ini nash al-Qur'an itu sangat jelas menerangkan bahwa kepemimpinan adalah milik kaum laki-laki. Mereka menganggapnya sebagai hujjah yang harus ditegakkan (Mahmudi, 2009: 78).

Pendapat yang melarang wanita menjadi pemimpin bertumpu pada landasan-landasan dan hujjah-hujjah berikut:

1) Al-Qur'an

الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاءِ بِمَا فَضَّلَ اللَّهُ بَعْضَهُمْ عَلَى
بَعْضٍ وَبِمَا أَنْفَقُوا مِنْ أَمْوَالِهِمْ ۚ فَالصَّالِحَاتُ قَانِتَاتٌ حَافِظَاتٌ
لِّلْغَيْبِ بِمَا حَفِظَ اللَّهُ ۗ وَالَّتِي تَخَافُونَ نُشُوزَهُنَّ فَعِظُوهُنَّ
وَأَهْجُرُوهُنَّ فِي الْمَضَاجِعِ وَأَضْرِبُوهُنَّ ۗ فَإِنْ أَطَعْنَكُمْ فَلَا
تَبْغُوا عَلَيْهِنَّ سَبِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا كَبِيرًا ﴿٣٤﴾

Artinya :

Kaum laki-laki itu adalah pemimpin bagi kaum wanita, oleh karena Allah telah melebihkan sebahagian mereka (laki-laki) atas sebahagian yang lain (wanita), dan karena mereka (laki-laki) telah menafkahkan sebagian dari harta mereka. sebab itu Maka wanita yang saleh, ialah yang taat kepada Allah lagi memelihara diri[289] ketika suaminya tidak ada, oleh karena Allah telah memelihara (mereka). wanita-wanita yang

kamu khawatirkan nusyuznya, Maka nasehatilah mereka dan pisahkanlah mereka di tempat tidur mereka, dan pukullah mereka. kemudian jika mereka mentaatimu, Maka janganlah kamu mencari-cari jalan untuk menyusahkannya. Sesungguhnya Allah Maha Tinggi lagi Maha besar (Departemen Agama RI: 1998: 23).

Ayat diatas menyatakan bahwa laki-laki adalah pemimpin bagi wanita. ayat inilah yang menurut Hibbah Rauf Izzat memiliki interpretasi berbeda dikalangan mufassirin (Mahmudi 2009: 79). Rasyid Ridha dalam Tafsir al-Manar sebagaimana dikutip oleh Abdul Halim Mahmudi (2009: 79) mengartikan kata pemimpin dalam ayat tersebut sebagai bimbingan dan penjagaan. Selanjutnya ia mengemukakan kelebihan laki-laki atas perempuan, karena ada dua sebab yaitu *fitri* dan *kasbi*. Sebab fitri (bawaan) sudah ada sejak penciptaan. Menurutnya, wanita sejak penciptaannya diberi fitrah untuk mengandung, melahirkan, dan mendidik anak. Sedangkan laki-laki semenjak penciptaannya sudah diberikan kelebihan kekuatan dan kemampuan. Menurutnya akibat kesempurnaan laki-laki itu tentu akan berdampak kelebihan kasbi yaitu laki-laki telah mampu berinovasi dan berusaha disegala bidang.

Dari pendapat dapat dikatakan bahwa kepemimpinan hanya ada pada kaum laki-laki, maka dialah penanggung jawab, pendidik, pengatur, penguasa dan lain-lain. Sedangkan wanita adalah pihak yang dikuasai dan dipimpin, laki-laki mempunyai superioritas dan wanita inferioritas. Sebab laki-laki diciptakan oleh Allah SWT sebagai pemimpin bagi urusan wanita, penjaga atas kehormatannya, dan pemenuh kebutuhan nafkah lahiriyah dan batiniyah.

2) Hadist

“menceritakan kepada usman bin husaem dan auf dari hasan dari abi bakrah, beliau berkata bahwa sesungguhnya Allah telah memberikan manfaat kepada saya dengan suatu kalimat pada perang jamal, (bahwa nabi Muhammad Saw telah bersabda) ketika ada berita sampai kepada Nabi Muhammad Saw bahwa bangsa persia telah mengangkat anak perempuan rajanya untuk menjadi penguasa, maka Nabi Muhammad Saw bersabda “ sesuatu kaum tidak akan mendapat kemenangan kalau mereka menyerahkan urusan mereka kepada wanita” (HR.Al-Bukhari).

Hadist diatas menunjukkan bahwa wanita tidak diperbolehkan memegang jabatan pulik apapun termasuk didalamnya jabatan presiden, karena berakibat pada ketidaksejahteraan dan ketidakberhasilan. Dipimpin waniat adalah mudarat sedangkan mudarat itu harus dihindari. Disamping itu, hadist ini dari segi pakar tidak seorang hadistpun yang mempersoalkan kesahihannya. Sedangkan dari segi dirayah (pemahaman makna) dalalah hadist ini menunjukkan dengan pasti haramnya wanita memegang tampuk kekuasaan negara. Meski dalam bentuk ikhbar dilihat dari sighatnya hadist ini tidak otomatis menunjukkan hukum mubah. Sebab parameter yang digunakan untuk menyimpulkan apakah sebuah khitbah berhukum waib, sunah, mubah, makruh, ataupun haram adalah qarinahnya (indikasi), bukan sighatnya (bentuk kalimatnya) (Mahmudi, 2009: 82)

b. Pandangan yang membolehkan wanita menjadi pemimpin

Para ulama yang berpendapat bahwa wanita boleh menjadi pemimpin dibangun diatas dasar-dasar hujjah sebagai berikut:

1) Al-Qur'an

Pendapat ulama' kontenporer yang membolehkan wanita menjadi pemimpin melihat surat an-nisa' ayat 34 ditafsirkan, bahwa kata pemimpin dalam ayat tersebut bukan berarti pria secara umum, tetapi suami karena konsideran perintah tersebut seperti ditegaskan pada lanjutan ayat adalah mereka (para suami) menafkahi sebagian harta untuk istri-istri mereka. Seandainya yang dimaksud dengan kata lelaki adalah kaum pria secara umum, tentu konsiderannya tidak demikian. Terlebih ayat tersebut secara jelas membicarakan para istri dan kehidupan keluarganya ().

Ayat 34 surat an-nisa' tersebut diatas tidak tepat dijadikan alasan untuk menolak wanita menjadi pemimpin di dalam masyarakat. Muhammad Abduh, sebagaimana juga pendapat Nasarudin Umar yang dikutip oleh Abdul Halim Mahmudi (2009: bahwa tidak memutlakkan kepemimpinan pria atas wanita.

2) Hadist

Hadist Abu Bakrah tersebut diatas, menurut kelompok ini tidak bisa dijadikan hukum mengharamkan perempuan menjadi pemimpin,

sebab hadist tersebut mempunyai *asbabul wurudnya*. Pada zaman Nabi Muhammad Saw, Aisyah ra saja pernah menjadi pemimpin perang. Sekitar abad ke-13 dan ke-17, ada sekitar lima belas penguasa perempuan yang menguasai tahta diberbagai wilayah muslim. Dr. Muhammad Sayid Thanthawi menyatakan bahwa kepemimpinan wanita dalam posisi jabatan apapun tidak bertentangan dengan syariah. Baik sebagai kepala negara maupun posisi jabatan dibawahnya. Dalam fatwanya yang dikutip majalahnya *ad-din wal hayat*, tantawi menegaskan: (wanita yang menduduki posisi jabatan kepala negara tidaklah bertentangan dengan syariah karena al-Qur'an sendiri memuji wanita dan menempatkannya sejumlah ayat al-Qur'an (Mahmudi, 2009: 85-86).

2. Pembimbing Ibadah Umrah Perempuan

Pelaksanaan Ibadah umrah tidak akan pernah terlepas dengan pembimbing. Pembimbing ibadah umrah merupakan penunjuk bagi calon jamaah, karena sebagian dari calon jamaah merupakan jamaah yang belum pernah melaksanakan haji ataupun umrah oleh karena itulah keberadaan seorang pembimbing sangat diperlukan. Pembimbing ibadah umrah adalah orang yang menguasai pengetahuan manasik haji atau umrah yang telah mengikuti orientasi pembimbing yang dilaksanakan oleh direktorat penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dan ditugaskan untuk membimbing jama'ah haji atau umrah (Buku pintar direktur jendral penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, 2012 : 1). Pada pelaksanaan ibadah umrah maka tidak akan hanya pembimbing laki-laki yang dibutuhkan akan tetapi pembimbing seorang perempuan juga diperlukan. Karena tidak semua jamaah umrah ketika melaksanakan ibadah umrah mempunyai mahram. Selain itu untuk memberikan kemudahan bagi jamaah perempuan apabila ingin bertanya hal-hal yang berkaitan dengan masalah perempuan ketika melaksanakan ibadah umrah. Mengingat tidak semua permasalahan perempuan yang tidak harus diketahui oleh laki-laki maka disinilah diperlukannya pembimbing seorang perempuan.

Hukum atau pandangan mengenai pembimbing umrah perempuan berdasarkan pada hadist Nabi Muhammad SAW:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ ۝

Artinya :

Dari Umar r.a. sesungguhnya Rasulullah Saw berkata : “Kalian adalah pemimpin, yang akan dimintai pertanggungjawabannya. Penguasa adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Suami adalah pemimpin keluarganya, dan akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya. Istri adalah pemimpin dirumah suaminya, dan akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya. Pelayan adalah pemimpin dalam mengelola harta tuannya, dan akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya. Oleh karena itu kalian sebagai pemimpin akan dimintai pertanggung jawaban atas kepemimpinannya (Hadist dan terjemah dinukil dari Lidwa hadist 9 imam dalam kitab Bukhori hadist 844).

Berdasarkan Hadist itulah maka dibolehkannya seorang perempuan untuk menjadi seorang pemimpin dalam pelaksanaan ibadah umrah dalam hal ini menjadi seorang pembimbing dalam pelaksanaan ibadah umrah.