

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS *GOOGLE TRANSLATE* SEBAGAI PENERJEMAH BAHASA
ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN
JAMAAH HAJI DAN UMROH
(Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)**

**Oleh:
ZAKI ANFASA MUBAROK
NPM. 2203040010**



**Jurusan S1 Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026**

**EFEKTIVITAS *GOOGLE TRANSLATE* SEBAGAI PENERJEMAH BAHASA
ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN
JAMAAH HAJI DAN UMROH
(Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ZAKI ANFASA MUBAROK
NPM. 2203040010

Pembimbing: Ulul Azmi Mustofa S.E.I.,M.S.I

Jurusan S1 Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.tarbiyah.metrouniv.ac.id; e-mail: tarbiyah.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Prihal : Pengajuan Sidang Munaqosyah

Kepada Yth.
Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Jurai siwo Lampung
Di Metro

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka skripsi yang telah di susun oleh:

Nama : Zaki Anfasa Mubarok
NPM : 2203040010
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : EFEKTIVITAS *GOOGLE TRANSLATE* SEBAGAI PENERJEMAH
BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN
JAMAAH HAJI DAN UMROH (Studi Kasus Jamaah Haji Dan Umroh
Kecamatan Natar)

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung untuk dimunaqosyahkan.

Demikian yang dapat saya sampaikan kurang dan lebihnya saya ucapkan terimakasih.

Wasalamualaikum Warahmtullahi Wabarakatuh.

Metro, 01 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Ulul Azmi Mustofa
NIP. 198703192020121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : EFEKTIVITAS *GOOGLE TRANSLATE* SEBAGAI PENERJEMAH
BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN
JAMAAH HAJI DAN UMROH (Studi Kasus Jamaah Haji Dan
Umroh Kecamatan Natar)

Nama : Zaki Anfasa Mubarak

NPM : 2203040010

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk diajukan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Metro, 01 Februari 2026
Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa

NIP. 198703192020121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-0406/Un. sb.3/D/PP00.9/02/2026.

Skrripsi dengan Judul: "EFEKTIVITAS *GOOGLE TRANSLATE* SEBAGAI PENERJEMAH BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH" (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar) disusun oleh: Zaki Anfasa Mubarak, NPM. 2203040010, Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh (MHU), telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at, 06 Feburari 2026

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Ulul Azmi Mustofa, M.S.I

Penguji I : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dr. Santoso, M.H
NIP. 196703161995031001

ABSTRAK

EFEKTIVITAS *GOOGLE TRANSLATE* SEBAGAI PENERJEMAH BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)

Oleh:

Zaki Anfasa Mubarak
NPM.2203040010

Jamaah haji dan umrah asal Indonesia, khususnya yang berasal dari Kecamatan Natar, sering kali menghadapi kendala komunikasi bahasa Arab saat berinteraksi dengan penduduk lokal di Tanah Suci. Perbedaan bahasa ini sering memicu kesalahpahaman dan kebingungan, terutama dalam memahami komunikasi dan petunjuk ibadah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penggunaan aplikasi *Google Translate* sebagai alat bantu penerjemah bahasa Arab dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah haji dan umroh di Kecamatan Natar.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 17 informan yang terdiri dari petugas haji, *tour leader* umroh, pihak KUA Kecamatan Natar, serta jamaah haji dan umroh. Analisis data menggunakan model interaktif yang dilakukan dengan menggunakan kerangka indikator pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) serta indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian (*goal clarity, strategy, process, facilities, dan efficiency*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *Google Translate* dalam pelayanan haji dan umroh di Kecamatan Natar secara umum sudah efektif sebagai alat bantu komunikasi pendukung. *Google Translate* ini membantu meningkatkan kemandirian jamaah dalam berinteraksi sehari-hari. Namun, efektivitas ini bersifat kondisional dan belum merata karena sangat bergantung pada jaringan internet, kemampuan literasi digital jamaah, serta faktor usia. Bagi jamaah lanjut usia, teknologi ini tidak dapat menjadi solusi utama karena keterbatasan kemampuan operasional, sehingga pendampingan langsung dari petugas tetap menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan.

Kata Kunci: *Google Translate, Efektivitas, Pelayanan, Haji dan Umroh*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaki Anfasa Mubarak

NPM : 2003040014

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Februari 2026

Yang menyatakan



Zaki Anfasa Mubarak
NPM.2203040010

MOTTO

التَّحَدُّمُ فِي الصَّنَائِعِ دَلِيلٌ عَلَى تَقَدُّمِ الْعُمَرَانِ

Artinya:

“Kemajuan dalam keahlian dan industri adalah tanda kemajuan peradaban.”

(Ibnu Khaldun)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung dan menyelesaikan skripsi ini. Keberhasilan ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tersayang Bapak Santibi Sadli, dan Ibu Nur Fatimah yang tak pernah lelah memberi dukungan, doa dan semangat sehingga penulis bisa terus menuntut ilmu hingga saat ini, terimakasih untuk semuanya kasih sayang, cinta kalian takkan ada yang menyaingi dan takkan terbalaskan oleh amateri papun dan siapapun, semoga Bapak dan Ibu selalu dalam lindungan Allah Swt.
2. Kepada kedua Kakak saya Muhammad Fahmi Anas dan Ahmad Ghozali Fasandi, terima kasih untuk segala doa, semangat, dan kasih sayang kalian yang selalu menguatkan di setiap langkah. Kehadiran kalian adalah anugerah yang tak ternilai.
3. Kepada Bapak Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I selaku Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.
4. Teman-teman seperjuangan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Program Studi Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2022 atas kerjasamanya yang telah memberikan dukungan dan selalu memotivasi dari masa perkuliahan sampai penyusunan penelitian ini.
5. Almamater Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "Efektivitas *Google Translate* Sebagai Penerjemah Bahasa Arab Untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)" Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Selama proses penyusunan Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ida Umami, M.Pd. Kons. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso. M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.
3. Bapak Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I selaku Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Program Studi yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
5. Kepala dan staf Kantor Urusan Agama Kecamatan Natar yang telah

memberikan informasi dan data haji dan umroh.

6. Jamaah Haji dan Umroh, Petugas Haji, dan Tour Leader Umroh seKecamatan Natar, Lampung Selatan yang telah berkontribusi dan berpartisipasi terhadap penelitian ini.
7. Teman-teman seangkatan yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam proses penyusunan Skripsi ini.
8. Keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan berdoa untuk kelancaran penyusunan Skripsi ini.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan, dan menjadi acuan bagi peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan.

Metro, Februari 2026

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Zaki Anfasa Mubarak', written over a horizontal line.

ZAKI ANFASA MUBAROK
NPM. 2203040010

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSTEUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penelitian Relevan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Efektivitas.....	14
1. Pengertian Efektivitas	14
2. Indikator Efektivitas	15
B. Bahasa Arab.....	18
1. Pengertian Bahasa Arab.....	18
2. Jenis-Jenis Bahasa Arab	19
C. Google Transalte	20
1. Pengertian Google Translate.....	20

2. Fitur-Fitur Google Translate	22
3. Cara Penggunaan Google Translate.....	24
4. Indikator Mengenai Pemahaman Google Translate.....	25
D. Pelayanan Haji dan Umroh.....	28
1. Teori Pelayanan	28
2. Indikator Pelayanan Haji dan Umroh	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	36
B. Sumber Data	37
C. Teknik Pengumpulan Data	41
D. Teknik Keabsahan Data.....	43
E. Teknik Analisis Data	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kecamatan Natar.....	48
1. Letak Geografis Kecamatan Natar.....	48
2. Kondisi Demografis Kecamatan Natar	49
3. Jamah Haji dan Umroh Kecamatan Natar	50
B. Penggunaan Google Translate Bagi Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar	62
C. Analisis Efektivitas Google Translate Sebagai Penerjemah Bahasa Arab Untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar	80
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	87
 DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93
RIWAYAT HIDUP	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Tentang Pemahaman Menggunakan Google translate untuk jamaah haji dan umroh asal Natar	26
Tabel 4.1	Jamaah Haji Kecamatan Natar Keberangkatan Tahun 2023 Sampai 2025.....	52
Tabel 4.2	Jamaah Umroh Kecamatan Natar Tahun 2023 Sampai 2025	58
Tabel 4.3	Dimensi Pelayanan, Efektivitas, dan Kekurangan	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Peta Kecamatan Natar.....	48
Gambar 4.2	Persentase Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Natar (%) Tahun 2023	49

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan (SK Penunjukkan Pembimbing Skripsi)
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Tugas
5. Surat Research
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dan umroh merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan di tanah suci makkah dengan mengunjungi ka'bah sebagai kiblat umat muslim diseluruh dunia. Haji dan umroh merupakan suatu ibadah yang paling besar pahalanya dibanding fardu yang lain diantara ibadah yang lainnya. Karena ibadah haji dan umroh adalah ibadah yang melibatkan fisik, materi, mental serta dari berbagai aspek lainnya.¹

Sebagaimana Firman Allah SWT. Dalam surah Ali Imran ayat 97 yang berbunyi :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.²

Berdasarkan ayat di atas, menegaskan bahwa Ka'bah (Baitullah) adalah

¹ Yusuf Al Qaradhawi, Menjawab Masalah Haji Umroh Dan Qurban, (Jakarta : Mbu Publishing: 2007): 21.

² QS. Ali Imron 2:97. Cetakan Kementerian Agama Tahun 2019.

tempat suci yang memiliki tanda-tanda nyata berupa simbol, bukti, dan petunjuk bagi manusia. Di antara tanda itu adalah *Maqam Ibrahim*. Allah menegaskan keamanan bagi siapa pun yang memasuki tempat suci itu (Makkah) lalu Allah mewajibkan haji bagi manusia yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Di akhir ayat ditegaskan bahwa barangsiapa mengingkari kewajiban tersebut, maka itu tidak mengurangi apa-apa bagi Allah. Dan Allah tidak bergantung pada kesemua makhluk.

Seperti yang kita tahu, bahwasanya semua rangkaian ibadah haji dan umroh mulai dari niat sampai selesai dilakukan di kota suci Makkah Al-Mukarromah. Kota Makkah terletak di daerah Hijaz. Makkah dipercayai didirikan dalam pertengahan kurun ke-5 SM. Awal mulanya, suku Jurhum menguasainya kemudian suku Khuzaah datang dan menaklukkannya dan akhirnya suku Quraisy menguasainya. Sejarah kota Mekah ini bermula dengan peristiwa Nabi Ibrahim a.s. meninggalkan istrinya dan putranya di lembah yang kering kerontang. Beliau merupakan bangsa Kaldani (di Iraq) dan bertutur dalam Bahasa Ibrani (*Hebrew*). Kota Mekah ini juga dikenali sebagai pusat Semenanjung Tanah Arab, mengindikasikan bahwa ia merupakan kota terpenting di Jazirah Arab.³

Melihat dari letak geografisnya, Kota Makkah berada di pemerintahan Arab Saudi melalui kultur, budaya dan bahasanya. Bahasa yang dipakai yaitu bahasa Arab, karena dari zaman Nabi Muhammad SAW. sampai sekarang bahasa Arab tidak pernah lepas dari kota Makkah. Bahasa Arab merupakan

³ Ilham Nur & Muzaiyana Rochmad, "Studi Perkembangan Kota-Kota Peradaban Islam Di Era Digital," *Konferensi Nasional Mahasiswa Sejarah Peradaban Islam 1* (2024).

bahasa resmi Arab Saudi, ditetapkan dalam berbagai kebijakan pendidikan, pemerintahan, dan sosial. Pemerintah Arab Saudi sejak tahun 1927 masehi telah menegaskan bahasa Arab sebagai simbol persatuan nasional melalui kebijakan “*language planning*” atau perencanaan bahasa.⁴

Bahasa Arab tidak hanya berfungsi sebagai bahasa resmi Arab Saudi saja melainkan digunakan dalam ibadah haji dan umroh, juga digunakan sebagai komunikasi sehari-hari. Bahasa Arab telah menjadi warisan historis yang tak terpisahkan dari identitas masyarakat Makkah. Sejak masa Nabi Muhammad SAW, bahasa Arab Quraisy yang digunakan di Makkah menjadi dasar bahasa Al-Qur'an. Oleh karena itu, bahasa Arab dianggap sebagai bahasa wahyu dan tetap menjadi simbol utama persatuan budaya dan keagamaan di Arab Saudi hingga kini.⁵

Pada konteks ibadah haji dan umroh khususnya bagi jemaah asal Indonesia yang hendak mengunjungi Makkah, tentu terdapat kendala dalam hal bahasa, terutama bagi sebagian jemaah yang tidak tahu berbahasa Arab. Melansir dari *website* haji dan umroh banyak jemaah yang tidak menguasai bahasa Arab menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi dengan penduduk lokal, petugas haji, dan penduduk lokal Arab Saudi. Perbedaan bahasa yang signifikan ini dapat menjadi masalah besar. Dengan jutaan jemaah dari berbagai negara yang berbicara dalam berbagai bahasa, komunikasi yang

⁴ Salim, Latifah. “Sejarah Pertumbuhan dan Perkembangan Bahasa Arab.” *Diwan: Jurnal Bahasa dan Sastra Arab* 3, no. 1 (2023): 1-20.

⁵ Sejarah dan Keilmuan Ulumul Qur'an. Depok: *Publica Indonesia Utama*, 2023.

efektif menjadi kunci untuk menjalankan ibadah dengan lancar.⁶ Kendala berbahasa seperti ini sering terjadi ketika jamaah berinteraksi dengan orang Arab Saudi ketika, memahami petunjuk ibadah, berbelanja atau membaca tulisan berbahasa Arab di tempat-tempat yang penting. Kondisi ini tidak jarang menimbulkan kesalahpahaman maupun kebingungan dalam menjalankan rangkaian ibadah haji dan umroh.

Terkhusus jamaah haji dan umroh di Kecamatan Natar. Salah satu masalah yang sering dihadapi, terutama oleh jamaah adalah kesulitan memahami bahasa asing. Peneliti mewawancarai jamaah umroh desa Mandah Kecamatan Natar yaitu Bapak Syamsul Bahri, beliau mengatakan bahwa selama berada di Arab Saudi, dirinya sering mengalami kendala dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Arab, terutama saat berinteraksi dengan orang-orang lokal Arab Saudi. Bapak Syamsul menjelaskan bahwa perbedaan bahasa sering menimbulkan kesalahpahaman dan membuat jamaah kesulitan dalam memahami hal apapun, beliau mengatakan bukan hanya dirinya saja, tetapi jamaah beserta rombongannya juga berkata demikian.⁷

Peneliti mewawancarai Bapak Fahmi Anas, beliau juga jamaah umroh dari desa banjar negeri Kecamatan Natar, beliau mengatakan ketika berada di masjidil haram dan masjid nabawi, ada bahasa arab yang susah di mengerti. Apalagi disana bahasa arab nya tidak menggunakan harokat seperti bahasa Al-Qur'an atau hadist. Ini yang membuat sangat bingung ketika Bapak Fahmi

⁶ F. Mulia, "Mengatasi Kendala Bahasa Selama Umroh atau Haji," *PT. Fauzi Mulia Bersama*, July 8, 2024, <https://alfauzigroup.com/blog/detail/175/mengatasi-kendala-bahasa-selama-umroh-atau-haji>.

⁷ Wawancara dengan Bapak Syamsul Bahri Jamaah Umroh asal Kecamatan Natar, Tanggal 26 Oktober 2025.

Anas ketika berada disana. Beliau mengatakan juga, harus ada alat bantu penerjemah bahasa arab supaya kami selaku jamaah umroh terbantu dengan hal-hal yang seperti ini di Tanah Suci.⁸

Peneliti juga mewawancarai Bapak Sugi, beliau jamaah haji desa Tegal Bungur Kecamatan Natar tahun 2022 lalu, mengatakan bahwa kesulitan bahasa Arab yang dialami jamaah tidak hanya terbatas pada komunikasi langsung maupun pemahaman terhadap tulisan atau petunjuk di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, tetapi juga bingung ketika mengurus administrasi dan dokumen selama berangkat ke Tanah Suci. Beliau mengatakan, waktu tiba di bandara King Abdul Aziz di Jeddah hendak melakukan cek imigrasi, petugas imigrasinya menggunakan bahasa arab yang tegas. Beliau dengan banyak jamaah merasa panik dan kebingungan saat petugas imigrasi memberikan instruksi dalam bahasa Arab tanpa disertai terjemahan bahasa Indonesia. Waktu itu ketika diminta menunjukkan paspor dan visa elektronik (*e-visa*) sebagian jamaah tidak langsung memahami maksud instruksi seperti *iftah al-jawaz* (buka paspor) atau *intazir hunā* (tunggu di sini).⁹

Mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Haji dan Umroh memiliki tanggung jawab penuh dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, mulai dari pendaftaran, pembinaan manasik, pelayanan dokumen perjalanan, kesehatan, transportasi, hingga bimbingan ibadah di Arab Saudi. Sistem pelayanan

⁸ Wawancara dengan Bapak Fahmi Anas Jamah Umroh asal Kecamatan Natar, Tanggal 08 November 2025.

⁹ Wawancara dengan Bapak Sugi Jamah Haji asal Kecamatan Natar, Tanggal 08 November 2025.

tersebut disusun berdasarkan ketentuan regulasi nasional dan terus ditingkatkan melalui digitalisasi layanan serta penambahan kualitas petugas haji dan tour leader agar mampu memberikan pendampingan optimal kepada jamaah.¹⁰ Pelayanan ini dirancang untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran ibadah, termasuk dalam penyediaan informasi penting selama perjalanan.

Pada konteks pelayanan, keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dapat diukur melalui beberapa indikator pelayanan, antara lain: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).¹¹ Indikator-indikator tersebut menjadi tolak ukur penting dalam menilai apakah pelayanan berjalan efektif atau masih terdapat hambatan, khususnya pada aspek komunikasi di lapangan. Kondisi di mana jamaah sering kesulitan memahami berbahasa Arab, ketepatan informasi dapat menurun, sehingga harus ada alat bantu penerjemah untuk meningkatkan kualitas indikator pelayanan tersebut.¹² Penggunaan teknologi penerjemah bukan hanya mempermudah komunikasi saja, tetapi juga membantu memastikan terpenuhinya standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah dalam penyelenggaraan haji dan umroh.

Mengatasi masalah ini, ada teknologi informasi berbasis perangkat lunak penerjemah Bahasa yang dinamakan *Google translate*. *Google translate* adalah layanan penerjemahan multibahasa yang dikembangkan oleh

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh (Jakarta: Kementerian Haji dan Umroh, 2025).

¹¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 18–20.

¹² Tulus, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), 55.

Google. Layanan ini diluncurkan pada April 2006 dan dirancang untuk menerjemahkan teks, ucapan, gambar, dan situs web dari satu bahasa ke bahasa lain secara cepat dan efisien.¹³ Saat ini, *Google translate* mendukung lebih dari 130 bahasa dan digunakan oleh ratusan juta orang di seluruh dunia setiap hari. Pengguna dapat memasukkan teks dalam satu bahasa dan mendapatkan terjemahan dalam bahasa lain. *Google Translate* memanfaatkan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) dan sistem pembelajaran mesin (*Machine Learning*) untuk menerjemahkan teks, suara, maupun gambar dari bahasa Arab ke bahasa Indonesia secara instan.¹⁴

Peneliti mewawancarai Bapak Sutomo, beliau mengatakan *Google translate* ini menurut pribadi beliau merupakan *Google Translate* yang sangat berguna ketika haji pada tahun 2023 lalu, sehingga beliau tidak kesulitan untuk memahami bahasa Arab. Namun beliau juga mengatakan sedikit kebingungan dengan hasil terjemahan bahasanya.¹⁵ Perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk membuktikan sejauh mana efektivitas *Google translate* dalam membantu jamaah haji dan umroh, khususnya jamaah haji dan umroh asal Natar, dalam memahami bahasa Arab selama pelaksanaan ibadah di tanah suci. Hal ini penting karena meskipun *Google translate* menawarkan kemudahan akses dan kecepatan dalam penerjemahan, tidak semua hasil terjemahan memiliki akurasi tinggi, terutama untuk konteks ibadah yang

¹³ Fahmi Hidayat dan Ahmad Khoiril Anam, “Respons Penerjemahan melalui Google Translate terhadap Kata, Nama, dan Istilah-Istilah Lokal Berbahasa Indonesia ke dalam Kalimat Berbahasa Inggris,” *Nitisara: Jurnal Bahasa dan Budaya* 1, no. 2 (2023): 45–67.

¹⁴ Nur Aini dan Ahmad Hidayat, “Pemanfaatan Teknologi Google translate dalam Pembelajaran Bahasa Arab,” *Jurnal Al-Tarbiyah Al-Islamiah* 7, no. 2 (2022): 112–120.

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Sutomo Jamaah Haji asal Kecamatan Natar, Tanggal 25 Oktober 2025.

sangat detail dengan nilai keagamaan.

Oleh karena itu, penggunaan alat bantu seperti *Google Translate* dapat dianggap sebagai bagian dari inovasi baru dalam penyelenggaraan haji dan umroh, karena membantu meningkatkan efektivitas pelayanan haji dan umroh serta memperkecil potensi kesalahpahaman antara jamaah dan penduduk lokal di Tanah Suci. Pelayanan yang maksimal terhadap perkembangan teknologi akan mendukung terciptanya ibadah yang lebih khusyuk dan efisien.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat membantu apakah *Google translate* benar-benar efektif sebagai media bantu komunikasi lintas bahasa bagi jamaah haji dan umroh asal Natar, atau justru masih membutuhkan pengembangan terkait bahasa dan pelatihan bahasa Arab dasar bagi jamaah sebelum berangkat ke Tanah Suci.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengkaji permasalahan tersebut lebih dalam mengenai **“Efektivitas *Google Translate* Sebagai Penerjemah Bahasa Arab untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh (Studi kasus Jamaah Haji dan Umroh di Kecamatan Natar)”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti menyimpulkan pertanyaan penelitian yaitu Bagaimana Efektivitas *Google translate* Sebagai Penerjemah Bahasa Arab untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh di Kecamatan

Natar)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan pertanyaan penelitian yang telah peneliti uraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas *Google translate* Sebagai Penerjemah Bahasa Arab untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh di Kecamatan Natar).

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis, maupun secara praktis. Berikut beberapa manfaat penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat teoritis yang signifikan dalam memperdalam pengetahuan dan pemahaman tentang penerjemah *Google translate* sebagai penerjemah bahasa arab untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan haji dan umroh, khususnya bagi jamaah haji dan umroh Kecamatan Natar. Dalam konteks akademik, penelitian ini akan menjadi kontribusi yang bernilai dalam literatur yang ada dan membantu mengembangkan teori dan konsep yang lebih komprehensif mengenai fenomena dan pemahaman tersebut.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam

tentang penggunaan teknologi penerjemahan bahasa, khususnya *Google translate*, dalam konteks ibadah haji dan umroh. Hal ini memperluas wawasan peneliti mengenai integrasi teknologi digital dengan kegiatan keagamaan.

2) Bagi Petugas Haji dan *Tour Leader*

Penelitian ini membantu petugas haji dan *tour leader* memahami bagaimana penggunaan *Google Translate* dapat menjadi alat bantu komunikasi yang efektif, terutama dalam situasi yang sulit ketika jamaah haji dan umroh kesulitan menguasai bahasa Arab dengan baik. Hasil penelitian dapat digunakan oleh petugas haji dan *tour leader* untuk memperbaiki cara penyampaian informasi terkait ibadah, aturan, dan kegiatan selama perjalanan ibadah haji atau umroh agar lebih mudah dipahami oleh jamaah selama berada di Arab Saudi.

3) Bagi Masyarakat

Bagi Masyarakat, khususnya jamaah haji dan umroh, dapat memahami cara memanfaatkan *Google Translate* sebagai alat bantu komunikasi dan penerjemahan Bahasa Arab selama berada di Tanah Suci. Penelitian ini membantu masyarakat untuk lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi digital dalam bidang keagamaan, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman tanpa mengurangi nilai-nilai spiritual ibadah.

E. Penelitian Relevan

Penelitian relevan dibuat untuk mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti akan memaparkan

beberapa Skripsi dan jurnal terkait pembahasan peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Jurnal karya Siti Rahma dengan judul “Efektivitas Penggunaan Google translate dalam Membantu Pemahaman Bahasa Arab bagi Jamaah Umroh Indonesia”. Persamaan antara jurnal ini dengan Skripsi peneliti yaitu Kedua penelitian berfokus pada pemanfaatan *Google Translate* sebagai alat bantu penerjemahan bahasa Arab, terutama dalam konteks jamaah haji atau umroh yang menghadapi kesulitan bahasa. Keduanya juga sama-sama bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas penggunaan *Google Translate* dalam membantu memahami bahasa Arab, meskipun dengan konteks yang sedikit berbeda. Sedangkan perbedaannya yaitu jurnal tersebut menitikberatkan pada pemahaman bahasa Arab jamaah umroh melalui penggunaan *Google Translate*, lebih berorientasi pada aspek linguistik dan pemahaman bahasa, kalau Skripsi peneliti menitikberatkan pada peningkatan kualitas manajemen pelayanan haji dan umroh, sehingga fokusnya bukan hanya pada bahasa, tetapi juga pada efektivitas penerapan teknologi dalam meningkatkan pelayanan haji dan umroh.¹⁶
2. Jurnal karya Cahya Edi Setyawan, Zulaeha, Siti Rauhillah, dan Mu’at dengan judul “Analisis Penerjemahan Indonesia-Arab Google Translate dan CHAT-GPT di Tinjau dari Linguistik Struktural dan Semantik”. Persamaan antara jurnal ini dengan Skripsi peneliti Keduanya sama-sama

¹⁶ Siti Rahmah, “Efektivitas Penggunaan Google translate dalam Membantu Pemahaman Bahasa Arab bagi Jamaah Umroh Indonesia,” *Jurnal Teknologi dan Dakwah Digital* 3, no. 1 (2023).

meneliti menjadikan *Google Translate* sebagai objek utama penelitian, khususnya dalam konteks penerjemahan bahasa Indonesia ke bahasa Arab. Pada jurnal disebutkan bahwa penelitian berfokus pada analisis hasil terjemahan *Google Translate* Indonesia–Arab. Hal ini selaras dengan skripsi Peneliti yang juga meneliti kinerja *Google Translate* sebagai alat penerjemah bahasa Arab. Pada segi linguistik dan teknis juga, kajian yang digunakan dalam jurnal sangat relevan dengan kebutuhan skripsi Peneliti. Antara jurnal dan skripsi Peneliti, Keduanya sama-sama mengevaluasi kualitas hasil terjemahan, hanya saja dengan sudut pandang yang berbeda (linguistik vs pelayanan).¹⁷

3. Jurnal karya Salsabila Zahra, Dea Septiani, Rinaldi Supriadi dengan judul “Analisis Metode Terjemahan *Google translate* dari Teks Berita Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia”. Pada jurnal ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Penelitian tersebut berfokus untuk menganalisis metode atau teknik penerjemahan yang digunakan *Google translate* ketika menerjemahkan teks berita berbahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia, serta mengevaluasi tingkat akurasi dan kesamaan makna hasil terjemahan. Persamaan penelitian ini dari Skripsi peneliti yaitu Keduanya sama-sama meneliti *Google translate* dalam konteks penerjemahan Bahasa Arab ke Bahasa Indonesia, dan sama-sama menemukan bahwa alat ini berguna namun tidak sempurna karena masih memerlukan penelitian lebih lanjut. Sedangkan perbedaanya yaitu karya ilmiah

¹⁷ Cahya Edi Setyawan, Zulaeha, Siti Rauhillah, dan Mu’at, “Analisis Penerjemahan Indonesia-Arab Google Translate dan Chat-GPT di Tinjau dari Linguistik Struktural dan Semantik,” *Bilingua* 2, no. 2 (2025).

tersebut fokus pada Menganalisis teknik penerjemahan yang digunakan *Google translate* dalam teks berita Arab, sedangkan Skripsi peneliti lebih spesifik Mengukur efektivitas *Google translate* sebagai alat bantu komunikasi bagi jamaah haji dan umroh.¹⁸

¹⁸ Salsabila Zahra, Dea Septiani, dan Rinaldi Supriadi, “Analisis Metode Terjemahan Google translate dari Teks Berita Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia,” *Jurnal Al-Fathin* 7, no. 1 (2024).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Efektifitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas adalah keadaan yang berpengaruh terhadap keberhasilan usaha atau tindakan. Efektivitas menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah pada pencapaian target dengan kualitas, kuantitas dan waktu.¹

Menurut Siagian, efektivitas berkaitan erat dengan kemampuan mencapai target dan tujuan secara tepat waktu, dengan hasil yang optimal, dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Efektivitas menunjukkan seberapa besar kegiatan yang dilakukan dapat menghasilkan manfaat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.²

Efektivitas juga memiliki hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan output) terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif pula hasil program atau kegiatannya. Efektivitas menitik beratkan pada *outcome* (hasil), program atau kegiatan dinilai

¹ Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B) Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), edisi ke- 2, 284.

² Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 24.

efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan sebagai pengeluaran yang bijaksana.³

Efektivitas menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas mengenai suatu pemahaman merupakan tingkat keberhasilan terkait pemahaman dalam rangka mencapai tujuan dan sasarannya. Dimana sasaran merupakan objek utama dalam mengevaluasi efektif atau tidak efektif. Mengukur tingkat efektivitas dapat dilihat dari indikator: pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.⁴

Berdasarkan penjabaran diatas, maka peneliti mengetahui bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan melalui ketercapaian sasaran secara tepat, terintegrasi, serta adaptif terhadap berbagai kondisi yang ada. Efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapainya hasil sesuai rencana, tetapi juga dari bagaimana suatu program atau kegiatan mampu menyatukan berbagai komponen (integrasi) dan menyesuaikan diri terhadap perubahan atau hambatan yang muncul (adaptasi).

2. Indikator Efektifitas

Menurut Sondang P. Siagian, efektivitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu organisasi, program, atau kegiatan dapat

³ Trisya Juliantina Adiwijaya, Dine Meigawati, and Andi Mulyadi, "Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (SIKAP) Di Kecamatan Baros Kota Sukabumi," *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 11, no. 1 (2024): 271–76,

⁴ Hari Lubis dan Martani Husaini, *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro* (Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia, 2007), 55.

mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut uraian mendalam dari lima indikator efektivitas menurut Siagian:⁵

a. Kejelasan Tujuan (*Goal Clarity*)

Kejelasan tujuan merupakan fondasi utama dalam mengukur efektivitas. Suatu kegiatan tidak dapat dinilai efektif apabila tujuan yang ingin dicapai tidak dirumuskan secara jelas, terukur (*measurable*), realistis, serta dapat dicapai (*achievable*). Tujuan yang tidak jelas akan menyebabkan aktivitas berjalan tanpa arah, memicu pemborosan waktu, tenaga, dan biaya. Oleh sebab itu, penentuan tujuan yang spesifik menjadi syarat utama agar seluruh pelaksanaan kegiatan dapat diarahkan pada target yang sama. Pada konteks program pelayanan seperti pelayanan haji dan umroh, indikator ini menegaskan bahwa tujuan penyelenggaraan haji dan umroh meningkatkan kenyamanan jemaah, mempermudah komunikasi, atau meminimalkan kesalahan administratif yang harus dirumuskan secara jelas agar dapat dicapai secara efektif.

b. Strategi yang Tepat

Efektivitas sangat ditentukan oleh strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Siagian menjelaskan bahwa strategi yang tepat adalah strategi yang sesuai dengan kondisi fakta di lapangan, karakteristik sasaran, dan ketersediaan sumber daya. Strategi yang tepat akan mempercepat pencapaian tujuan, sedangkan strategi yang

⁵ Sondang P. Siagian, *Teori Efektivitas Administrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 55.

tidak sesuai dapat menghambat proses pelaksanaan serta menurunkan kualitas hasil. Pada pelayanan haji dan umroh, strategi dapat berupa sistem informasi yang baik, bimbingan manasik yang sistematis, atau pemanfaatan teknologi digital seperti *Google Translate* untuk mengatasi hambatan komunikasi bahasa dan meningkatkan pelayanan haji dan umroh.

c. Proses yang Tepat dan Terarah

Menurut Siagian, efektivitas juga diukur dari proses kerja yang tepat dan terarah. Proses yang terarah adalah proses yang mengikuti tahapan yang telah direncanakan, tidak menyimpang dari prosedur, serta dilakukan dengan standar operasional yang jelas. Proses kerja yang baik akan menghasilkan output sesuai harapan. Sebaliknya, proses yang tidak terarah akan menimbulkan kesalahan, keterlambatan, dan ketidaksesuaian dengan tujuan awal.

d. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Efektivitas erat kaitannya dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Siagian menyebut bahwa baik sarana fisik (gedung, transportasi, teknologi) maupun sarana nonfisik (sistem informasi, regulasi, SDM) sangat menentukan keberhasilan suatu kegiatan.

e. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

Efisiensi berarti kemampuan menggunakan sumber daya secara tepat guna, hemat, namun tetap menghasilkan output maksimal.

Siagian menekankan bahwa efektivitas dan efisiensi tidak selalu identik, tetapi efektivitas yang dicapai tanpa memperhatikan efisiensi akan menghasilkan pemborosan. Pada pelayanan haji dan umroh, efisiensi dapat terlihat dari pemanfaatan waktu jamaah secara optimal, pengelolaan biaya perjalanan, pemanfaatan teknologi untuk menghemat tenaga petugas, serta penggunaan penerjemahan untuk mempermudah interaksi tanpa perlu tambahan SDM penerjemah.

Indikator yang dikemukakan Siagian memberikan gambaran bahwa efektivitas tidak hanya tentang hasil, tetapi tentang proses, strategi, tujuan, dan pemanfaatan sumber daya. Indikator ini sangat relevan untuk menganalisis efektivitas layanan haji dan umroh, termasuk efektivitas penggunaan *Google Translate* sebagai alat bantu untuk memudahkan pelayanan bagi jamaah haji dan umroh Indonesia di Tanah Suci.

B. Bahasa Arab

1. Pengertian Bahasa Arab

Bahasa Arab adalah bahasa yang memiliki kedudukan istimewa di dunia, terutama dalam konteks agama Islam. Bahasa ini tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai bahasa wahyu yang menjadi turunnya Al-Qur'an kepada Nabi Muhammad SAW. Oleh karena itu, bahasa Arab memiliki nilai religius, historis, dan kultural yang sangat penting bagi umat Islam di seluruh dunia. Bahasa Arab adalah bahasa komunikasi bagi negara di jazirah Arab dan berbagai negara muslim di

dunia.⁶

Bahasa ini menjadi simbol identitas dan persatuan bangsa Arab, serta digunakan secara luas dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pemerintahan, pendidikan, hingga media massa. Bahasa Arab juga memiliki dua bentuk utama, yaitu bahasa Arab *fushah* (standar klasik atau formal) dan bahasa Arab *'ammiyah* (dialek percakapan sehari-hari).⁷

2. Jenis-Jenis Bahasa Arab

Seperti pada umumnya, bahwasanya bahasa Arab yang kita tahu hanya satu yaitu yang sering digunakan ketika di sekolah keagamaan, pondok pesantren, bahkan di perguruan tinggi. Akan tetapi bahasa Arab mempunyai dua jenis bahasa yang masing masing punya perbedaan dan penggunaan. Peneliti akan menjabarkan jenis-jenis bahasa Arab yang resmi serta dipakai oleh masyarakat Arab Saudi.

a. Bahasa Arab *Fushah*

Bahasa Arab *Fushah* (الفصحى) adalah bentuk bahasa Arab baku yang digunakan dalam konteks formal, pendidikan, media, dan keagamaan. Bahasa ini merupakan turunan dari bahasa Arab klasik yang digunakan pada masa Nabi Muhammad SAW, dan menjadi dasar bahasa Al-Qur'an dan Hadits.⁸ Dalam konteks sosial-linguistik, *Fushah* dikenal sebagai bahasa “tinggi” (*high variety*) dalam situasi diglosia, yang digunakan dalam penulisan resmi, khutbah, dan komunikasi

⁶ Mahmud Syaltut, *Bahasa Arab dan Peradaban Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2020), 14.

⁷ Ahmad Fuad Effendy, *Metodologi Pengajaran Bahasa Arab* (Malang: Misykat, 2019), 27–28.

⁸ Yetti Hasnah, “Bahasa Arab Standard (Antara ‘Ammiyah dan Fushah),” *Al-Fathin: Jurnal Bahasa dan Sastra Arab* 3, no. 2 (2022): 145–156.

ilmiah, sedangkan dialek *'Ammiyah* (bahasa pasar) digunakan dalam percakapan sehari-hari.⁹

b. Bahasa Arab *'Ammiyah*

Bahasa Arab *'ammiyah* (العربية العامية), yang juga dikenal sebagai dialek atau bahasa non formal Arab, adalah varian bahasa Arab yang digunakan dalam komunikasi sehari-hari, informal, dan lisan antarpenduduk lokal Arab.¹⁰ Tidak seperti *fushāh* (bahasa Arab baku/formal), *'ammiyah* lebih fleksibel dan beragam tergantung pada wilayahnya seperti dialek Arab Saudi, Mesir, Sudan, dan negara di jazirah Arab yang lain.

C. Google translate

1. Pengertian Google translate

Google translate merupakan penerjemahan berbasis online yang diciptakan oleh *Google Company* dengan tujuan untuk menerjemahkan teks atau pesan dari satu bahasa ke bahasa yang lain. Saat ini alat tersebut dapat diakses melalui web bersama dengan aplikasi/Smart Phone. Beberapa tahun terakhir salah satu teknologi yang telah banyak membantu mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan belajar Bahasa dalam menerjemahkan. Memang, jutaan pengguna internet di seluruh dunia menggunakan layanan ini untuk penerjemahan setiap hari, bahkan semakin banyak pengguna yang memanfaatkannya untuk tujuan membantu orang

⁹ Muhammad Fauzan Aziman, "Penanda Afiks Pada Verba dan Nomina Bahasa Arab Fusha dan Dialek Qatar dalam Lagu Bahasa Arab," *Middle East Culture Review and Insights Journal* 1, no. 2 (2021): 45–59.

¹⁰ Mubarak, Ahmad, Afif Azhari, dan Mahful. *Takallam Saudi! Kamus Percakapan Arab 'Amiyah-Indonesia*. Jakarta: Pustaka Progressif, 2014.

lain untuk kesulitan mereka terkait bahasa.¹¹

Selama beberapa tahun terakhir, *Google translate* telah menjadi salah satu teknologi yang sangat membantu masyarakat dalam meningkatkan keterampilan mereka dalam penerjemahan bahasa, salah satunya bahasa Arab. Jutaan akademisi di seluruh dunia juga menggunakan layanan ini setiap hari untuk menerjemahkan teks, dan Semakin banyak siswa atau mahasiswa bahasa Arab yang memanfaatkan alat ini untuk kebutuhan akademis dan tugas yang berhubungan dengan bahasa. Meskipun begitu, baru sekitar dua dekade terakhir ini kecanggihan mesin penerjemah seperti *Google translate* mulai mendapat perhatian dari para peneliti untuk dikaji lebih mendalam. Google Translate ini dirancang untuk menerjemahkan teks atau pesan dari satu bahasa ke bahasa lain. Saat ini, *Google translate* dapat diakses melalui situs web dan juga aplikasi di *playstore* ataupun *appstore*.¹²

Google translate menawarkan layanan terjemahan dalam bahasa arab, yang menarik justru banyak jamaah haji dan umroh menggunakannya untuk membantu penerjemahan bahasa Arab serta mengatasi berbagai kesulitan dalam proses penerjemahan. Jamaah haji dan umroh memanfaatkan *Google translate* untuk berdialog, bercakap-cakap, berbelanja dan masih banyak lagi. Peran *Google translate* ini semakin penting karena dapat diakses melalui smartphone mereka dan selalu siap

¹¹ Annisa Putri and Zulkipli Lessy, “Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Google translate Sebagai Media Menerjemahkan” 3, no. 1 (2024): 200–204.

¹² Neneng Roiyatul Muawanah, “Manfaat Google translate Dalam Penerjemahan Bahasa Arab Pada Mahasiswa Pendidikan Bahasa Arab” 2, no. 2 (2025): 363–69.

digunakan kapan saja selama masih di Arab Saudi.¹³

2. Fitur-Fitur Google translate

Google Translate memiliki berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah proses penerjemahan lintas bahasa. Setiap fitur memiliki fungsi berbeda yang membantu pengguna dari berbagai latar belakang, termasuk jamaah haji dan umroh yang sering mengalami kendala bahasa selama berada di Tanah Suci.¹⁴

a. Penerjemahan Teks (*Teks Translation*)

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengetik atau menyalin teks dalam satu bahasa, lalu secara otomatis diterjemahkan ke bahasa lain. Misalnya, jamaah haji asal Indonesia dapat mengetik kalimat “Di mana tempat wudhu?”.¹⁵ Fitur ini sangat membantu ketika membaca arah ketika ingin berwudhu, ketika manasik, atau teks doa yang belum dipahami jamaah haji dan umroh.

b. Penerjemahan Suara (*Voice Translation*)

Pengguna dapat berbicara langsung melalui mikrofon perangkat, dan *Google Translate* akan mengenali serta menerjemahkan ucapan secara real-time. Fitur ini sangat berguna bagi jamaah yang ingin berinteraksi langsung dengan penduduk lokal, seperti saat bertanya arah atau membeli barang di toko. Teknologi ini bekerja dengan sistem *speech recognition* yang mendeteksi suara dan langsung

¹³ *Ibid.*, 364

¹⁴ Nur Aini dan Ahmad Hidayat, “Pemanfaatan Teknologi Google Translate dalam Pembelajaran Bahasa Arab,” *Jurnal Al-Tarbiyah Al-Islamiah* 7, no. 2 (2022): 115.

¹⁵ Laily Rahmawati, *Teknologi Bahasa dan Pembelajaran Modern* (Jakarta: Rajawali Pers, 2021), 77.

menampilkan hasil terjemahannya.¹⁶

c. Penerjemahan Gambar (*Image Translation*)

Melalui kamera ponsel, pengguna dapat memindai teks dalam bentuk gambar misalnya rambu jalan, menu makanan, atau papan informasi di hotel dan *Google Translate* akan menerjemahkan tulisan tersebut secara instan.¹⁷ Fitur ini sangat berguna bagi jamaah yang beraktivitas di area publik seperti Masjidil Haram, terminal bus, atau bandara.

d. Mode Percakapan (*Conversation Mode*)

Mode ini memungkinkan dua pengguna berbicara dalam dua bahasa berbeda dan menerjemahkan secara otomatis untuk keduanya.¹⁸ Fitur ini efektif digunakan dalam percakapan langsung antara jamaah Indonesia dan petugas Arab, karena hasil terjemahan dapat ditampilkan sekaligus dibacakan.

e. Fitur TranSkripsi (*Transcribe*)

Fitur ini berguna untuk menerjemahkan pembicaraan panjang, seperti khutbah, ceramah, atau pengarahan dari petugas haji dan tour leader, ke dalam bentuk teks bahasa Indonesia secara langsung. Dengan demikian, jamaah yang tidak memahami bahasa Arab tetap bisa mengerti makna isi pesan.

¹⁶ Google LLC, "About Google Translate," *Google Support* (2024).

¹⁷ Ahmad Kurniawan, "Analisis Efektivitas Google Translate dalam Menerjemahkan Bahasa Arab," *Jurnal Teknologi Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2023): 44.

¹⁸ Nur Aini dan Ahmad Hidayat, "Pemanfaatan Teknologi Google Translate dalam Pembelajaran Bahasa Arab," 117.

3. Cara Penggunaan Google translate

Memakai *Google Translate* tidak susah apa yang kita bayangkan berikut peneliti jabarkan langkah-langkah untuk menggunakan *Google Translate* :

a. Mengakses Aplikasi atau Membuka Situs *Google Translate*

Pengguna dapat membuka situs *Google Translate* di laman pencarian google, atau bisa mengunduh *Google Translate* di perangkat android dan IOS. Setelah terbuka, akan muncul dua kolom diantaranya kolom bahasa asal teks dan bahasa tujuan yang ingin diterjemahkan.

b. Memilih Bahasa yang Ingin Diterjemahkan

Pengguna dapat memilih bahasa sesuai kebutuhan, misalnya dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Arab, ataupun sebaliknya. Pilihan bahasa ini dapat disesuaikan melalui pilihan menu yang tersedia di bagian atas kolom.

c. Memasukkan Teks yang Ingin Diterjemahkan

Teks dapat diketik langsung, ditempel (*paste*), atau diucapkan melalui mikrofon jika menggunakan fitur *Voice Translation*. Setelah teks dimasukkan, hasil terjemahan akan muncul secara otomatis di kolom sebelah kanan.

d. Menggunakan Fitur Kamera (*Image Translation*)

Pengguna yang ingin menerjemahkan tulisan di papan petunjuk, brosur, atau reklame di tanah suci, cukup tekan ikon kamera di aplikasi. Arahkan kamera ke teks berbahasa Arab, dan hasil terjemahan akan muncul secara instan.

e. Menggunakan Mode Percakapan (*Conversation Mode*)

Fitur ini sangat bermanfaat saat berkomunikasi langsung dengan penduduk Arab Saudi. Pengguna hanya perlu menekan ikon microphone dua arah, lalu berbicara dalam bahasa Indonesia. *Google Translate* akan menerjemahkan ucapan tersebut ke dalam bahasa Arab dan membacakannya dengan suara.

f. Menyimpan atau Membagikan Hasil Terjemahan

Google Translate juga menyediakan fitur untuk menyimpan hasil terjemahan dalam daftar favorit (*saved translations*), atau membagikannya melalui pesan singkat, email, dan aplikasi WA. Hal ini sangat membantu jamaah lain yang ingin menyimpan terjemahan doa, petunjuk, atau kalimat penting selama di perjalanan.

4. Indikator Mengenai Pemahaman Menggunakan Google translate

Pada konteks ibadah haji dan umroh, jamaah haji dan umroh terutama yang berasal dari Indonesia seringkali mengalami kesulitan dalam memahami bahasa Arab, baik saat membaca doa, mengikuti instruksi manasik, maupun ketika berinteraksi dengan penduduk lokal untuk berbelanja. Untuk membantu mengatasi kendala tersebut, dengan ini jamaah menggunakan *Google Translate* sebagai alat bantu komunikasi dan memahami bahasa Arab. Namun, pemahaman jamaah terhadap hasil terjemahan ini bergantung pada beberapa aspek penting yang dapat dijadikan indikator penelitian, antara lain:

Tabel 2.1 Indikator Tentang Pemahaman Menggunakan Google translate untuk jamaah haji dan umroh asal Natar

Indikator	Penjelasan	Contoh Pertanyaan
Akurasi Makna (<i>Semantic Accuracy</i>)	Indikator ini mengukur sejauh mana hasil terjemahan <i>Google Translate</i> menyampaikan arti yang benar dari teks sumber bahasa Arab. Kesalahan terjemahan literal sering kali membuat makna religius seperti doa atau istilah manasik menjadi tidak sesuai konteks. ¹⁹	“Seberapa sering jamaah merasa arti doa yang diterjemahkan oleh <i>Google Translate</i> berbeda dari aslinya?”
Ketepatan Ragam Bahasa	Bahasa Arab memiliki ragam formal (<i>fushah</i>) dan ragam pasar (<i>'ammiyyah</i>). Efektivitas <i>Google Translate</i> dalam mengenali dan menerjemahkan ragam formal menjadi kunci penting bagi jamaah, karena teks ibadah	“Apakah hasil terjemahan dapat mengenali dan menerjemahkan bahasa Arab formal ketika khutbah dengan baik dibandingkan dengan kalimat sehari-hari?”

¹⁹ Salsabila Zahra, Dea Septiani, dan Rinaldi Supriadi, “Analisis Metode Terjemahan *Google Translate* dari Teks Berita Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia,” *Al-Fathin: Jurnal Bahasa dan Sastra Arab* 10, no. 2 (2023): 45–58.

	mayoritas menggunakan bahasa Arab fushah. ²⁰	
Keterbacaan dan Kelancaran (<i>Readability and Fluency</i>)	Seberapa mudah teks hasil terjemahan dibaca, susunan kalimatnya alami, struktur bahasanya tidak janggal. Teks yang janggal bisa menyulitkan pemahaman terutama bagi yang baru memahami bahasa Arab. ²¹	“Seberapa sering jamaah menemukan susunan kalimat hasil terjemahan terasa membingungkan atau sulit dipahami?”
Kecepatan dalam Memahami (<i>Processing Speed</i>)	<i>Google Translate</i> membantu jamaah memahami instruksi dan doa dengan cepat tanpa perlu bertanya kepada pembimbing. Semakin cepat jamaah memahami hasil terjemahan, maka semakin tinggi pula efektivitas <i>Google Translate</i> tersebut. ²²	“Berapa lama rata-rata jamaah memerlukan waktu untuk memahami bahasa Arab setelah melihat terjemahan di <i>Google Translate</i> ?”
Kepercayaan dan Ketergantungan (<i>Trust and Dependence</i>)	Seberapa besar jamaah percaya dan bergantung pada hasil terjemahan mesin juga menjadi	“Apakah jamaah selalu memeriksa kembali hasil terjemahan dengan orang yang paham bahasa

²⁰ Neneng Roiyatul Muawanah, dkk., “Manfaat Google Translate dalam Penerjemahan Bahasa Arab pada Mahasiswa Pendidikan Bahasa Arab,” *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Islam* 6, no. 1 (2022): 77–89.

²¹ S. N. Istiqomah et al., “Teknik Penerjemahan Bahasa Arab ke Bahasa Indonesia,” *Aphorisme: Journal of Arabic Language, Literature, and Education* 4, no. 2 (2024): 183–194.

²² Prof. Drs. H. Giyoto, *Metode Pembelajaran Bahasa Asing (TEFL, BIPA, Bahasa Arab, Cina, Jerman, dan Bahasa Lainnya)* (Jakarta: Pusat Kajian Bahasa dan Pendidikan, 2022).

	indikator penting. Banyak jamaah mempercayai hasil <i>Google Translate</i> secara penuh tanpa mengetahui keaslian maknanya. ²³	Arab?” atau “Seberapa yakin jamaah bahwa hasil terjemahan <i>Google Translate</i> sudah benar?”
Kemampuan Menerjemahkan Istilah Keagamaan (<i>Religious Terminology</i>)	Bahasa Arab dalam segi keagamaan memiliki banyak istilah khusus seperti <i>ihram</i> , <i>thawaf</i> , <i>sa'i</i> , dan <i>maqam Ibrahim</i> . Ketepatan <i>Google Translate</i> dalam menerjemahkan istilah-istilah ini menjadi tolak ukur penting pemahaman jamaah haji dan umroh. ²⁴	“Seberapa sering <i>Google Translate</i> menerjemahkan istilah ibadah (misalnya Ihram, Tawaf) dengan tepat?”

D. Pelayanan Haji dan Umroh

1. Teori Pelayanan

Menurut Moenir, dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum*, menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Penjelasan ini menambahkan bahwa

²³ Asep Kurniawan dkk., “Intensitas Penggunaan Google Translate terhadap Mahasiswa Bahasa Arab dalam Penerjemahan Bahasa Arab,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa Arab* 8, no. 1 (2023): 112–128.

²⁴ Mujazin dan Hartono, “Penerjemahan Istilah Religi Secara Manual Alami vs Machine Translation,” prosiding, *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan & Bahasa* (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2023)

pelayanan mengandung unsur sistem, prosedur, dan metode kerja, sehingga pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada kemampuan pribadi petugas, tetapi juga pada kualitas organisasi yang menaunginya. Semakin sederhana prosedur, semakin jelas alur kerja, semakin efektif pula layanan yang diberikan kepada masyarakat.²⁵

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas administratif, teknis, dan interaksi manusia secara langsung. Mereka menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya dilihat dari hasil akhirnya, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan itu diberikan—mulai dari kecepatan, ketepatan, kemudahan, sikap penyedia layanan, hingga kepastian prosedur yang diterima oleh masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan harus dilandasi adanya komitmen organisasi dan aparatur dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.²⁶

2. Indikator Pelayanan Haji dan Umroh

Konsep pelayanan merujuk pada teori kualitas layanan (*Service Quality*) yang dipopulerkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model *Servqual*, yang kemudian diadaptasi ke konteks Indonesia oleh berbagai ahli, termasuk Ratminto dan Atik. Model ini menilai kualitas pelayanan melalui lima indikator:²⁷

²⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 16.

²⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 5.

²⁷ *Ibid.*, 27.

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Indikator *tangible* merujuk pada seluruh bentuk fisik yang dapat dilihat oleh masyarakat, seperti gedung pelayanan, ruang tunggu, fasilitas publik, kerapian dokumen, teknologi pendukung, hingga penampilan petugas. Atribut fisik yang baik menciptakan persepsi profesional dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi layanan. Pada konteks layanan modern, *tangible* juga mencakup ketersediaan teknologi pendukung seperti akses internet, perangkat digital, serta fasilitas berbasis teknologi yang mempermudah interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat.²⁸

Konteks haji dan umroh, *tangible* mencakup seluruh fasilitas fisik yang digunakan jamaah sejak tahap persiapan hingga kepulangan. Contohnya:

- 1) Fasilitas manasik (ruang manasik, alat peraga, modul pelatihan).
- 2) Kelengkapan dokumen (paspor, visa, kartu kesehatan).
- 3) Petugas haji dan tour leader.
- 4) Fasilitas transportasi (bus antar-masjid, bus Arafah–Mina).
- 5) Kondisi hotel, kamar, kebersihan, keberadaan laundry, dan akses lift.
- 6) Media informasi seperti buku panduan dan sejenisnya..

²⁸ Ika M. Manalu and Wahyu Subadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak,” *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* (2025).

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability dalam pelayanan publik diangkat sebagai salah satu dimensi kualitas layanan dalam penelitian layanan publik di Indonesia. Penelitian yang relevan ini menunjukkan bahwa *keandalan (reliability)* merupakan bagian dari model kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan publik. Salah satu studi terbaru menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang mencakup ketepatan, konsistensi layanan, dan pemenuhan prosedur sesuai standar merupakan salah satu indikator penting yang harus dipenuhi dalam penilaian kualitas layanan publik.²⁹

Keandalan pelayanan haji dan umroh adalah kemampuan penyelenggara memberikan layanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai standar. Contohnya:

- 1) Ketepatan jadwal keberangkatan dan pemulangan.
- 2) Ketepatan informasi manasik.
- 3) Transparansi prosedur visa.
- 4) Kepastian rute bus Shalawat.
- 5) Konsistensi layanan konsumsi yang selalu tepat waktu menyediakan makanan.
- 6) Keakuratan informasi yang diberikan petugas haji tour leader.

²⁹ Loktavia Rosanjaya dan Binti Azizaton Nafi'ah, "Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak," *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9, no. 2 (2023).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator *responsiveness* atau daya tanggap dalam pelayanan publik mengukur kesediaan, kecepatan, dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat sesuai kebutuhan layanan. Daya tanggap mencakup keterampilan petugas dalam menjawab pertanyaan, menyelesaikan masalah, dan memberikan solusi dengan segera, sehingga meminimalkan potensi keluhan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan. Pada era digital, responsivitas juga mencakup kecepatan layanan berbasis online, seperti respons terhadap pesan digital, proses verifikasi data secara elektronik, serta pemrosesan dokumen digital yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat.³⁰

Daya tanggap dalam pelayanan haji dan umroh, berarti kesiapan petugas, tour leader, dan pembimbing ibadah untuk:

- 1) Merespons masalah jamaah dengan cepat.
- 2) Membantu jamaah yang tersesat atau tertinggal rombongan.
- 3) Menangani jamaah yang kesulitan memahami instruksi berbahasa Arab.
- 4) Menjawab pertanyaan tentang tata cara ibadah.
- 5) Melakukan pendampingan di lokasi padat (thawaf, sai, lontar jumrah).

³⁰ Ikyan Sucita Purnivira, "Analisis Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Responsiveness di Puskesmas Bentot Kabupaten Barito Timur," *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 8, no. 1 (2024): 34–45.

Daya tanggap sangat penting karena situasi haji dan umroh bersifat dinamis dan berisiko. Alat seperti *Google Translate* turut membantu petugas merespons jamaah secara cepat, terutama saat ada kendala bahasa dengan pihak hotel, petugas Arab Saudi, atau tenaga kesehatan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, sopan santun, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan membangun kepercayaan kepada masyarakat pengguna layanan. Indikator ini mencakup kemampuan petugas dalam memahami regulasi dan prosedur yang berlaku, memberikan informasi yang akurat, serta menunjukkan perilaku profesional yang mencerminkan integritas dan kredibilitas penyelenggara layanan. Pada pelayanan publik, dimensi *assurance* juga mencakup perlindungan data, kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta interaksi yang konsisten dengan etika pelayanan sehingga masyarakat merasa terlindungi dan yakin terhadap kualitas layanan yang diterima.³¹

Assurance pada konteks haji dan umroh meliputi:

- 1) Kompetensi petugas haji dan tour leader berpengalaman.
- 2) Kejelasan informasi dan keamanan perjalanan.

³¹ D. Jaminan (*Assurance*), *Transforming Population Administration Services in Indonesia for Enhanced Excellence, Indonesian Journal of Cultural and Community Development* (2024).

- 3) Profesionalisme petugas haji dan umroh.
- 4) Kemampuan petugas menjelaskan regulasi Arab Saudi.
- 5) Sikap sopan dan menenangkan jamaah.

e. Empati (*Empathy*)

Indikator *empati* dalam pelayanan publik menekankan sejauh mana petugas menunjukkan perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan individu masyarakat, serta komunikasi yang baik dalam memberikan layanan. *Empati* bukan hanya sekadar memenuhi prosedur, tetapi mencakup kemampuan petugas memahami kondisi dan keterbatasan pengguna layanan, serta memberikan bantuan dengan sikap ramah, menghargai, serta responsif terhadap kelompok rentan. Penelitian layanan publik menunjukkan bahwa indikator *empati* meliputi sikap sopan-santun, pelayanan tanpa diskriminasi, serta upaya memprioritaskan kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat merasa didengar dan dihargai dalam proses pelayanan.³²

Empati berarti kemampuan petugas memahami kondisi jamaah secara personal. Dalam pelayanan haji–umroh, empati terlihat dari:

- 1) Memahami jamaah yang lansia, mudah panik, atau tidak mengerti bahasa Arab.
- 2) Menyediakan waktu untuk menjelaskan kembali manasik.

³² Suanah, Hary Sulaksono, dan Hamzah Fansury, “Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy,” *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)* 17, no. 2 (2024).

- 3) Memberi perhatian pada jamaah yang bingung arah pulang.
- 4) Membantu membaca tulisan Arab pada menu restoran, peta masjid, atau brosur hotel.
- 5) Membantu jamaah menggunakan *Google Translate*.

Google Translate berfungsi sebagai alat bantu empatik yang memungkinkan petugas dan jamaah memiliki komunikasi yang lebih manusiawi, mudah, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan yaitu *Field Research*. Penelitian lapangan *Field Research* adalah penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau kepada informan. Penelitian lapangan ini ada dua sebab, pertama untuk membuktikan suatu teori benar atau tidak. Jadi, teori ini di tes kebenarannya di lapangan. Hal ini dilakukan dengan mencari apakah ada data-data yang mendukung teori tersebut. Kedua, yaitu untuk mencari kemungkinan-kemungkinan benar atau tidaknya suatu teori yang baru ditemukan sesudah penelitian lapangan.³³ Penelitian ini membahas tentang efektivitas *Google translate* sebagai penerjemah bahasa arab untuk memudahkan jamaah haji dan umroh asal Natar. Peneliti juga harus bisa memahami kondisi hamaah haji dan umroh asal Natar, meliputi pemahaman pengguna aplikasi, penerjemah bahasa arab, dan *Google translate*.

Maka peneliti akan memaparkan data hasil penelitian lapangan karena peneliti memperoleh data dan informasi langsung dari wawancara dan observasi kepada jamaah haji dan umroh Kecamatan Natar.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang peneliti angkat yaitu deskriptif kualitatif,

³³ Annita Sari dkk., *Dasar-dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit X, 2020), 45-48.

penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian.³⁴ Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, kalimat pertanyaan, deskripsi, uraian dan keterangan-keterangan dari informan bukan dari quisioner dan angka-angka. Dalam penggalan data, penelitian ini mengandalkan teori penelitian terdahulu sehingga jenis data yang akan dikumpulkan telah direncanakan sesuai dengan sumber yang telah disusun. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deSkripsi, penjelasan dan validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti dengan seteliti mungkin mengenai pemahaman Jamaah Haji dan Umroh tentang *Google translate*.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data penelitian tersebut didapatkan. Pada dasarnya sumber data dalam penelitian dibagi menjadi 2 yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer dalam adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dan utama dari informan atau informan melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di lapangan. Data ini bersifat asli dan langsung, bukan hasil olahan atau kutipan dari sumber lain. Menurut Lexy J. Moleong, data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari subjek penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan

³⁴ Ramdhan, Muhammad. *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara, 2021.

sebelumnya.³⁵

Data primer tidak berupa angka seperti pada penelitian kuantitatif, melainkan berupa narasi, deskripsi, ungkapan, dan tindakan nyata dari informan yang diamati secara langsung oleh peneliti.³⁶ Data ini memungkinkan peneliti memahami makna di balik tindakan sosial, pengalaman, atau persepsi seseorang terhadap suatu fenomena. Oleh karena itu, keberadaan data primer sangat penting untuk mengungkap makna yang mendalam (*deep meaning*) dalam konteks sosial tertentu.³⁷

Penelitian yang berjudul “Efektivitas *Google Translate* Sebagai Penerjemah Bahasa Arab untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh (Studi Kasus Jamaah Haji Dan Umroh Kecamatan Natar)”, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 17 informan. Masing-masing informan yang peneliti wawancarai berdomisili kecamatan Natar, dan yang bisa memahami *Google Translate* selama menjalankan ibadah di Tanah Suci.

Peneliti menggunakan teknik *puposive sampling*. *Puposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Menggunakan teknik ini, peneliti secara sadar memilih informan yang dianggap paling mengetahui, memahami, atau mengalami secara langsung fenomena yang

³⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), 157.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 137.

³⁷ John W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), 185.

sedang diteliti.³⁸ Peneliti tidak membutuhkan sampel dalam jumlah yang besar, tetapi lebih menekankan pada kualitas informasi yang diperoleh dari informan yang relevan. Informan dipilih secara teliti serta pertimbangan utama dalam pemilihan informan adalah pengalaman langsung mereka dalam menggunakan *Google Translate* tersebut di Tanah Suci.

Pada sampel ini, peneliti mewawancarai informan jamaah haji dan umroh pada rentang usia yaitu kurang dari 60 tahun dan lancar menggunakan smartphone, termasuk dalam penggunaan penerjemah seperti *Google Translate*. Peneliti juga mempertimbangkan bahwa kelompok usia di bawah 60 tahun umumnya masih memiliki pengetahuan tentang digital yang cukup baik. Pemilihan sampel ini diharapkan dapat membantu peneliti memperoleh data yang relevan, terutama terkait efektivitas *Google Translate* dalam mempermudah pelayanan jamaah haji dan umroh atas kesulitan memahami bahasa Arab, dan menjalankan aktivitas ibadah tanpa kendala bahasa yang susah di mengerti.

2. Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono, data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumentasi atau literatur yang sudah tersedia. Data sekunder menjadi sumber pelengkap yang digunakan untuk mendukung hasil temuan dari wawancara, dokumentasi dan observasi.³⁹

³⁸ Creswell, John W., *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), 187.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 225.

Sementara itu, menurut Moleong menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, data sekunder sering kali berperan penting sebagai bahan triangulasi untuk menguji keabsahan data primer. Artinya, peneliti dapat membandingkan hasil wawancara atau observasi dengan sumber tertulis seperti arsip, dokumen, dan laporan resmi agar hasil penelitian menjadi lebih akurat dan kredibel.⁴⁰

Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti berupa data dan beberapa karya orang lain seperti :

a. Buku-buku seperti :

- 1) Buku mengenai teori dan indikator efektivitas karya Sondang P. Siagian, dengan judul “Manajemen Sumber Daya Manusia” (Jakarta: Bumi Aksara, 2001) dan buku karya Hari Lubis dan Martani Husaini, *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro* (Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia, 2007).
- 2) Buku mengenai teori dan indikator pelayanan karya Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).

b. Jurnal berkaitan dengan penelitian yang akan di bahas, diantaranya :

- 1) Jurnal karya Siti Rahma dengan judul “Efektivitas Penggunaan *Google Translate* dalam Membantu Pemahaman Bahasa Arab bagi Jamaah Umroh Indonesia”.

⁴⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), 157.

- 2) Jurnal karya Dinda Gita Pradana, Syamsuddin, dan Nur Hilal dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji pada Yayasan KBIHU Babussalam Palu”.
 - 3) Jurnal karya Salsabila Zahra, Dea Septiani, Rinaldi Supriadi dengan judul “Analisis Metode Terjemahan *Google translate* dari Teks Berita Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia”.
 - 4) Jurnal karya Ahmad Kurniawan dengan judul “Analisis Efektivitas Google Translate dalam Menerjemahkan Bahasa Arab”.
- c. Hasil data jamaah haji dan umroh seKecamatan Natar yang peneliti ambil dari data KUA Kecamatan Natar.
 - d. Artikel di internet mengenai penjelasan *Google Translate* dan kegunaannya.
 - e. Serta sumber-sumber penunjang informasi yang lain terkait penjelasan mengenai *Google Translate*.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang pemahaman, pandangan, dan makna yang dimiliki oleh informan terkait fenomena yang

sedang diteliti.⁴¹

Wawancara tidak hanya bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan data, tetapi juga untuk memahami makna subjektif dan konteks sosial di balik jawaban informan. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali pemikiran, pengetahuan, serta interpretasi informan secara lebih luas.⁴²

Peneliti ingin menemukan beberapa sudut pandang, maka sasaran informan yang ingin peneliti wawancarai untuk penelitian ini yaitu :

- a. Petugas haji berjumlah 1 informan.
- b. Tour leader umroh berjumlah 2 informan.
- c. Kepala dan staff pegawai KUA Kecamatan Natar berjumlah 2 informan.
- d. Jamaah haji berjumlah 7 informan dan umroh berjumlah 5 informan.

Jadi, total informan yang peneliti wawancarai berjumlah 17 orang yang masing-masing berdomisili asli kecamatan Natar.

2. Dokumentasi

Melengkapi data hasil dari wawancara (*interview*), maka diperlukan dokumentasi untuk memperkuat informasi agar lebih akurat dan menjadi bukti yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁴³ Dokumentasi tidak hanya berfungsi sebagai bukti pendukung, tetapi juga sebagai alat validasi untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki

⁴¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2017), 108.

⁴² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 187.

⁴³ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021), 150.

dasar empiris yang kuat.

Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber tertulis, baik berupa catatan, arsip, laporan, foto, maupun media digital yang relevan dengan objek penelitian.⁴⁴

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil dokumentasi berupa gambar atau tulisan, foto dan video ketika wawancara berlangsung bersama informan-informan jamaah haji dan umroh, KUA Kecamatan Natar, petugas haji, dan Tour Leader umroh yang dipilih untuk diteliti, serta pendapat-pendapat yang lain mengenai efektivitas *Google Translate* sebagai penerjemaah bahasa Arab.

D. Teknik Keabsahan data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif mengacu pada sejauh mana data yang dikumpulkan, analisis yang dilakukan, dan temuan yang dilaporkan dapat dipercaya, mencerminkan realitas sosial yang diteliti, dan mampu dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Data yang tidak memiliki keabsahan akan menurunkan kualitas penelitian dan membuat temuan menjadi diragukan.⁴⁵ Penelitian mengenai Efektivitas *Google Translate* Sebagai Penerjemah Bahasa Arab untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar). Penerapan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengkaji informasi yang diperoleh

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), 242.

⁴⁵ Nursapia Harahap, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Malang: [Penerbit], 2020), 85.

dari berbagai informan, yaitu petugas haji, tour leader umroh, kepala KUA dan staf, serta jamaah haji dan umroh, guna melihat kesesuaian pandangan dan pengalaman mereka terkait pemanfaatan *Google Translate*.

Tujuan utama dari uji keabsahan data ini adalah memperoleh data yang benar, otentik, dan dapat dipercaya, serta memastikan bahwa hasil penelitian menggambarkan realitas sosial sebagaimana adanya, bukan hasil rekaan atau interpretasi sepihak dari peneliti.⁴⁶

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari informan dilapangan dikumpulkan dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya peneliti akan menganalisis data tersebut.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan dalam analisis data kualitatif terdiri atas tiga komponen utama yaitu:⁴⁷

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman, reduksi data adalah proses

⁴⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), 324.

⁴⁷ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru* (Jakarta: UI Press, 2014), 16–21.

pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan lapangan, hasil wawancara, maupun dokumen penelitian. Dengan kata lain, reduksi data bertujuan untuk memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai fenomena yang sedang dikaji. Proses reduksi data dimulai sejak peneliti mulai mengumpulkan data di lapangan, bahkan sudah dilakukan sejak peneliti menentukan fokus penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, atau dokumentasi biasanya sangat banyak dan beragam, sehingga perlu diseleksi dan disusun agar tidak membingungkan. Peneliti menuliskan, merangkum, memilih hal-hal yang pokok, serta memfokuskan pada aspek yang penting untuk dianalisis lebih lanjut.

Pada penelitian ini, data yang diperoleh di lapangan berupa hasil wawancara kepada informan yang bisa memahami *Google Translate* sebagai penerjemah bahasa Arab.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data (*data display*) adalah tahap analisis kualitatif di mana data yang telah direduksi disusun dan dipresentasikan dalam bentuk yang memudahkan peneliti melihat pola-pola, hubungan, dan makna. Penelitian model Miles dan Huberman, penyajian data berfungsi sebagai “jembatan” antara reduksi data dan penarikan kesimpulan setelah data disederhanakan dan dikategori, peneliti

menyajikannya sedemikian rupa sehingga pola dan keterkaitan menjadi tampak jelas sehingga memudahkan proses inferensi dan verifikasi. Secara praktis, penyajian data bukan sekadar menyalin data mentah ke dokumen melainkan mengorganisasi ulang informasi (kutipan wawancara, catatan lapangan, dokumen) ke dalam format yang memfasilitasi pembacaan, perbandingan, dan interpretasi. Bentuk penyajian dapat bermacam-macam seperti tabel ringkas, matriks, diagram, jaringan konsep (*network*), bagan, atau narasi terstruktur (*display naratif*).

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah tahap terakhir di mana peneliti mulai merumuskan makna, pola, hubungan, dan interpretasi yang muncul dari data yang telah direduksi dan disajikan. Dalam model Miles & Huberman, tahap ini bukan proses satu kali yang final melainkan proses dinamis, berulang, dan terus-menerus peneliti menarik kesimpulan awal saat membaca dan menata data, lalu terus menguji dan memverifikasi kesimpulan tersebut sepanjang proses penelitian sampai menemukan konfirmasi atau bukti yang menolak (*disconfirming evidence*).

Sehingga peneliti bisa dapat menyimpulkan bahwa *Google Translate* efektif atau tidak membantu jamaah haji dan umroh Kecamatan Natar dapat dilihat dari hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari temuan

lapangan, apabila jamaah dapat dengan mudah memahami instruksi, doa, serta istilah-istilah keagamaan menggunakan *Google Translate*, maka hal tersebut menunjukkan tingkat efektivitas yang tinggi, namun bisa juga tidak efektif karena sulit untuk memahami *Google Translate* tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Natar

1. Letak Geografis Kecamatan Natar

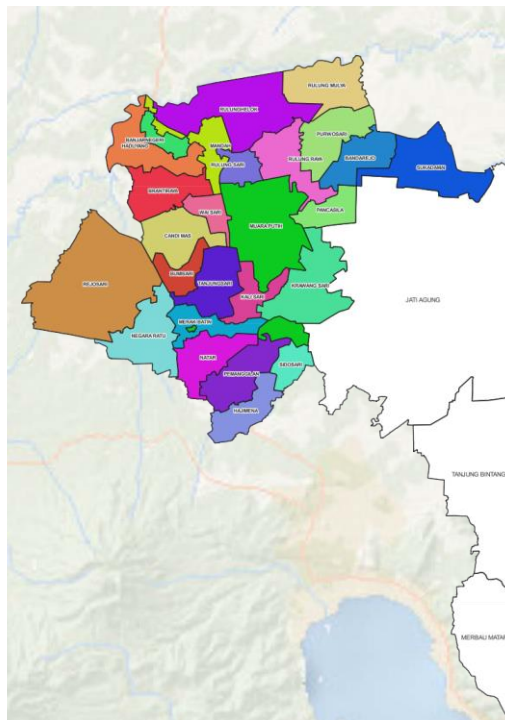
Kecamatan Natar merupakan salah satu bagian dari wilayah Kabupaten Lampung Selatan dengan membawahi 22 Desa dengan luas wilayah 253,74 Km², dan dihuni oleh berbagai etnis/suku baik penduduk asli maupun pendatang. Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan mempunyai luas wilayah 279,29 km² yang terdiri dari 26 desa yaitu Candimas, Negararatu, Merak Batin, Muara Putih, Kerawang Sari, Sidosari, Pancasila, Kalisari, Way sari, Purwosari, Rulung mulya, Rulung helok, sidosaro, Natar, Hajimena, Bandarejo, Banjar negeri, Sukadamai, Beranti, Haduyang, Mandah, Rulung raya, Bumisari, Tanjung sari, Rejosari, Pemanggilan.

Kecamatan Natar berbatasan langsung dengan :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Pesawaran
- b. Seberah Selatan berbatasan dengan Kota Bandar Lampung
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Pesawaran
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Jati Agung

Kecamatan Natar terbentuk berdasarkan UU No.14 Tahun 1964 ibukota Kecamatan Natar adalah Merak Batin, secara adminitratif berdasarkan surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Tk.I lampung tanggal, 26 february 1986 nomor: G/054/B-III/HK/1986 Kecamatan Natar

diadakan pemekaran Desa, dari 29 Desa menjadi 37 desa dan sekarang Kecamatan Natar dimekarkan menjadi dua Kecamatan yaitu Natar dan Tegineneng.¹



Sumber : Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Gambar 4.1 Peta Kecamatan Natar

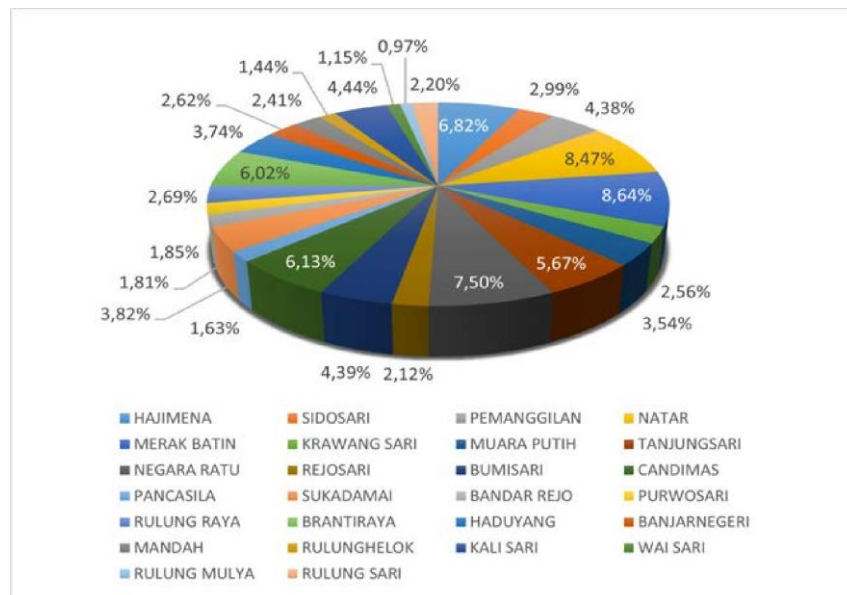
2. Kondisi Demografis Kecamatan Natar

Kecamatan Natar memiliki kepadatan penduduk sebesar 737 jiwa/km. Jumlah penduduk di Kecamatan Natar berdasarkan jenis kelamin sebanyak 198.665 jiwa yang terdiri dari 100.919 penduduk laki-laki dan 97.746 penduduk perempuan. Penduduk di Desa Merak Batin memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu sebesar 8,64% yang terdiri dari 8.668 jiwa laki-laki dan 8.488 jiwa perempuan.

Penduduk Kecamatan Natar berdasarkan kelompok umur tertinggi

¹ Website Kecamatan, "Latar Belakang Kecamatan Natar," *Kecamatan Natar*, 2024. diakses 11 Desember 2025, <https://natar.lampungselatan.com/natar>.

berusia 10-14 tahun yaitu sebanyak 18.485 jiwa atau sebesar 9,30%. Sedangkan penduduk Kecamatan Natar berdasarkan kelompok umur terendah berusia 70-74 tahun sebanyak 3.154 jiwa atau sebesar 1,59% sehingga diperlukan kegiatan dan pelayanan lansia yang baik lebih baik.



Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan

Gambar 4.2 Persentase Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Natar (%) Tahun 2023

3. Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar

a. Jamaah Haji Kecamatan Natar

Jamaah haji Kecamatan Natar merupakan bagian dari masyarakat Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki tingkat partisipasi ibadah cukup tinggi. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya warga yang mendaftar haji setiap tahun. Kondisi sosial ekonomi masyarakat Natar yang relatif stabil, serta kedekatannya dengan Kota Bandar Lampung, menjadikan masyarakat lebih mudah mengakses layanan dan informasi terkait ibadah haji.

Setiap tahun, Kecamatan Natar mengirimkan jamaah haji dalam jumlah yang cukup signifikan melalui Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Pendaftaran dilakukan oleh masyarakat melalui SISKOHAT dan dibina oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Natar. Sebagian besar jamaah haji berasal dari kelompok usia menengah hingga lanjut usia, karena masa tunggu haji yang cukup panjang. Pembinaan manasik haji secara rutin diberikan di wilayah Kecamatan maupun Kabupaten untuk memastikan kesiapan ibadah dan kesehatan jamaah sebelum keberangkatan.

Selain proses administrasi, pembinaan juga menjadi aspek penting bagi jamaah haji Kecamatan Natar. Pembinaan dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Natar yang bertugas memberikan layanan keagamaan, termasuk manasik haji tingkat Kecamatan. Manasik ini berfungsi untuk membekali jamaah dengan pengetahuan terkait tata cara ibadah, rukun haji, larangan ihram, serta simulasi pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Melalui rangkaian pembinaan tersebut, jamaah haji diharapkan lebih siap baik secara mental, fisik, maupun spiritual sebelum menjalankan ibadah haji.

Adapun jumlah jamaah haji Kecamatan Natar dari tahun 2023 sampai 2025 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jamaah Haji Kecamatan Natar Keberangkatan Tahun 2023 Sampai 2025

NO	NAMA	L / P	TGL LAHIR	ALAMAT	DESA
1	ONNY IRFAN NOOR AQBARRIANA	L	15/12/1976	SRIKATON MERAK BATIN RT 001/001	MERAK BATIN
2	YULICA PUTRI SURESMAN	P	17/07/1979	SRIKATON MERAK BATIN RT 001/001	MERAK BATIN
3	MISGIATUN SAMIRAN PAWIRO JIMIN	P	02/09/1971	DUSUN X NATAR .I RT.048 RW.017	NATAR
4	ABDUL HAQ NURHOLIS	L	22/10/1971	JL.R.GUNAWAN GG.ANGGREK II RT 01/01	HAJIMENA
5	MARIYANA FURAIDA IBRAHIM	P	07/03/1979	JL.R.GUNAWAN GG.ANGGREK II RT 01/01	HAJIMENA
6	KATINI IRO SUMARTO	P	30/06/1948	DSN MUHAJIRIN RT.37 RW.14	NEGARA RATU
7	SAFRINA YUSUF ABDULLAH	P	21/08/1960	JL.KRAMAT JAYA NO 35 RT 004/002	HAJIMENA
8	YURMAN EKWAN RUSLAN ZALI	L	02/10/1969	SINAR BRANTI NO 37 BRANTI RAYA RT 16/06	BRANTI RAYA
9	SUSTI APRIANI MAIN	P	07/04/1972	SINART BRANTI NO 37 BRANTI RAYA RT 16/06	BRANTI RAYA
10	PRAWITO PAIMO POKARIO	L	05/04/1940	DUSUN V MARGA TAQWA RT 018/008	NATAR
11	KASIYEM SANGKUT MARSUDI	P	01/07/1955	DUSUN V MARGA TAQWA RT 018/008	NATAR
12	FATKHUROHMAN SUMARTO SIDIK	L	07/07/1970	BRANTI RAYA II RT 009/00	BRANTI RAYA
13	MOHAMMAD NURSALIM DULAH ROHMAN	L	14/12/1976	SINAR MULYA NO.85 RT.07 RW.02	HAJI MENA
14	SEPTI MARYANTI SUDI PERCOYO	P	25/09/1976	SINAR MULYA NO.85 RT.07 RW.02	HAJI MENA
15	EMILIA	P	15/08/1961	CANDIMAS II RT 016 RW B007	CANDIMAS
16	NUYEN MEUTIA FITRI	P	01/01/1969	JL. RADEN GUNAWAN NO 10 RT 035/001	HAJIMENA
17	UMI SA'ADAH MOCHAMMAD WARSITO	P	26/07/1970	JL.FLAMBOYAN NO 298 BATARA NILA RT 06/02	HAJI MENA
18	IMAM SOFI' ACHMAD BUADI	L	30/12/1967	JL.FLAMBOYAN NO 298 BATARA NILA RT 06/02	HAJI MENA
19	SUHARMI ABDUL NGALIM	L	12/10/1959	MUARA PUTIH RT 002/002	MUARA PUTIH
20	TEDDI HENDRA SUTISNA	L	11/11/1980	GRIYA PERMATA ASRI C4/6 RT.010 RW.004	DALUNG

21	ADI DESTRIADI SUTISNA	L	25/12/1981	DUSUN III {TAQWA SARI } NATAR RT 012/005	NATAR
22	ISA ANSORI MUHAMMAD SAID	L	07/01/1965	DUSUN I SUKADAMAI RT.01 RW.01	SUKADAMAI
23	SRIATUN SUKIMIN SARKAWI	P	09/05/1967	DUSUN I SUKADAMAI RT.01 RW.01	SUKADAMAI
24	SUTARMI SANGGUP CIKANI	L	01/05/1969	MARGARAYA I RULUNG RAYA RT 001/001	RULUNG RAYA
25	ANTRI RAHAYU SUSENO	P	09/09/1979	MARGARAYA I RULUNG RAYA RT 001/001	RULUNG RAYA
26	GEMA HERVANDO AGUS EFFENDI	L	23/05/1988	TAMAN PALEM PERMAI I BLOK D8 RT.04 RW.01	HAJI MENA
27	RESTY SRI LESTARI TAUHIDI	P	26/01/1989	TAMAN PALEM PERMAI 1 BLOK D .8 RT.04 /01	HAJI MENA
28	JAILANI SUHUT MUKIJAN	L	15/07/1970	DUSUN SUMBER SARI MANDAH RT 009/003	MANDAH
29	SITI MAHMUDAH AFANDI ABDULLAH	P	08/08/1975	DUSUN SUMBER SARI II MANDAH RT 012/004	MANDAH
30	KUSNUN DARUS MUKMIN	L	05/05/1972	DUSUN SUMBER SARI II MANDAH RT 012/004	MANDAH
31	MUTMAINAH MUHSIN IKHSAN	P	19/10/1950	SUMBER SARI MANDAH RT 009/003	MANDAH
32	PURWATI TAJAB SAPAR	P	10/03/1964	DUSUN SUMBER SARI II MANDAH RT.017 RW.04	MANDAH
33	PARTINI BUING SUROWONO	P	20/03/1960	HADUYANG RT.02 RW.01	HADUYANG
34	SUPAIDI SUWANDI SURODIKROMO	L	04/11/1958	HADUYANG RT 002/001	HADUYANG
35	MARSINI SUHAIMI SUKARDI	P	03/10/1957	DSN BANYUWANGI RULUNG HELOK RT.03 RW.02	RULUNG HELOK
36	SURYATI MARJUKI ABDUL MANAN	P	21/02/1952	BANYUWANGI MANDAH RT.03 RW.02	MANDAH
37	SITI HANIFAH ILIYAS	P	15/02/1975	DSN MUHAJIRUN NEGARA RATU RT.037/RW.014	NEGARA RATU
38	NUR SAID SASTRO	L	10/11/1970	DSN MUHAJIRUN NEGARA RATU RT.037/014	NEGARA RATU
39	YAMINI WARSO ABDULLAH	P	21/12/1956	DSN SUMBER SARI II RT.017 RW.04	MANDAH
40	KISMAWATI MULYADI IBRAHIM	P	04/04/1972	DUSUN V KUMBANG TANJUNG	CANDI MAS
41	MUJIATI KARSIM HAMIM	P	19/10/1962	KRAWANGSARI RT 005/003	KRAWANG SARI
42	SAWAB DUL JALLAL	L	30/06/1950	BUMI SARI RT.05 RW.01	BUMI SARI
43	SITI HONIMAH ZAINAL NGALI	P	11/11/1953	BUMI SARI RT.05 RW.01	BUMI SARI

44	KAMNIS SAIBIT SIRIN	L	07/07/1956	PURI SEJAHTERA BLOK R.5.6 RT.07RW.02	HAJI MENA
45	ROHMIATUN SUHADI ZAINAL	P	17/12/1965	PURI SEJAHTERA BLOK R.5-6 RT.07 RW.06	HAJIMENA
46	UNTUNG SUGIARTO SURYA	L	13/05/1973	SERBA JADI I RT 003/002	PEMANGGILAN
47	AGUSTINA DWI YANTI	P	25/08/1975	SERBA JADI RT 003/002	PEMANGGILAN
48	SRI MATUN GUMBREK	P	25/07/1939	DUSUN III SUKADAMAI	SUKA DAMAI
49	DANUN JO PAWIRO	L	05/12/1939	PANCASILA	PANCASILA
50	MASLAM DULLAH RUSDAN	L	30/04/1940	RUMBIA BARAT KRAWANG SARI	KRAWANG SARI
51	RASIAH MORAWI ADAM	P	12/11/1930	DUSUN II RULUNG SARI	RULUNG SARI
52	SUTOMO	L	15/07/1979	DSN BANYUWANGI RULUNG HELOK RT.03 RW.02	RULUNG HELOK
53	SHOLIHATUN WAGIMAN	P	11/07/1981	DSN CIRAMAI I BANJAR NEGERI RT 003/002	BANJAR NEGERI
54	MARGAWATI JATMIKO KALAM	P	07/03/1973	BRANTI I RT 006/002	BRANTI RAYA
55	SUDARSONO HADI WIYONO	L	04/07/1968	JL.SWADIPA BUMISARI RT 008/00	BUMI SARI
56	WASIYATI PATHONI KOMAR	P	08/08/1972	JL.SWADIPA BUMI SARI RT 008/00	BUMI SARI
57	MUHAMMAD ISA GIMBAR RATU	L	07/02/1950	CANDIMAS II RT.017 RW.07	CANDIMAS
58	SURATUN DARMO TAMIRAN	P	01/07/1966	CANDIMAS II RT 017/007	CANDIMAS
59	SRI WIDARNI SASTRO SILAM	P	21/06/1945	SUKARAME RT 18'5/08	HADUYANG
60	SIWI TRIWURYANTI SULARTO	P	28/01/1977	SUKARAME I HADUYANG RT 015/005	HADUYANG
61	MUHAMAD ABDUL HAFID	L	14/07/1974	SUKARAME I HADUYANG RT 015/005	HADUYANG
62	TRI SUDARMIYATI IDI MUJONO	P	17/09/1967	JL.DAHLIA 344 BATARA NILA RT.007 RW.002	HAJI MENA
63	AGUS SUKAMTO WAJIYONO	L	28/06/1962	JL.DAHLIA 344 BATARA NILA RT.007 RW.002	HAJI MENA
64	IKHSANUDIN ISMAIL RIDWAN	L	07/07/1977	PERUM POLRI BLOK E.I DUSUN V RT.05 RW.02	HAJIMENA
65	LENI NOVARITA SUWARDI	P	10/03/1979	PERUM POLRI BLOK E.I DUSUN V RT.05 RW.02	HAJIMENA
66	RUSNI SUTAN SELEBAR ALAM	P	18/09/1966	JL. SEBIAYNO 12 RT 002/003 HAJIMENA	HAJIMENA

67	TETIYENI DWI LESTARI	P	21/03/1991	JL.SEBIAY NO.12 DESA HAJIMENA RT.02/03	HAJIMENA
68	RUSLI	L	29/08/1960	BANYUWANGI MANDAH RT.03 RW.02	MANDAH
69	YENNI INDRIYANI JAMAAN	P	14/06/1964	JL.KASTURI NO 518 RT 004/001	HAJIMENA
70	WINDARTO ATMO SUCIPTO	L	03/08/1966	JL.KASTURI NO 518 RT 004/001	HAJIMENA
71	SUNARTI SUWITO ASMUNI	P	10/12/1970	BANYUWANGI MANDAH RT 003/002	MANDAH
72	CHOSPAN AHMAD MOCRSYI	L	26/12/1956	DUSUN INDUK MERAK BATIN RT.01 RW.01	MERAK BATIN
73	ETIKA MURTI MANSURSYAH	P	19/09/1965	DUSUN INDUK MERAK BATIN RT.01 RW.01	MERAK BATIN
74	ONNY IRFAN NOOR AQBARRIANA	P	15/12/1976	SRIKATON MERAK BATIN RT 001/001	MERAK BATIN
75	YULICA PUTRI SURESMAN	P	17/07/1979	SRIKATON MERAK BATIN RT 001/001	MERAK BATIN
76	YUSUF IBRAHIM USMAN	L	19/08/1956	DUSUN INDUK MERAK BATIN RT 001/001	MERAK BATIN
77	TATA SUPARTA MINTARSO	P	19/08/1962	TANJUNG WARAS MERAK BATIN RT 009/003	MERAK BATIN
78	SITI FATONAH BUSTOMI	L	20/08/1974	TANJUNG WARAS MERAK BATIN RT.9/03	MERAK BATIN
79	TAUHID SUKARYO HARJO	L	12/08/1967	TANGKIT BATU MUARA PUTIH RT 09/05	MUARA PUTIH
80	KHOMSATUN MUHAJIR SANUSI	L	29/01/1968	TANGKIT BATU MUARA PUTIH RT 09/05	MUARA PUTIH
81	SUGI UTOMO	L	14/10/1964	DUSUN TEGAL BUNGUR RT 003/RW 001	BANJAR NEGERI
82	RUGITO	L	12/09/1968	DUSUN REJOMULYO RT 002/RW 002	BANJAR NEGERI
83	SUMARDI AKBAR	L	15/06/1960	BANYUWANGI MANDAH RT 003/002	MANDAH
TOTAL SELURUHNYA UNTUK JAMAAH TAHUN 2023 sampai 2025 KEC.NATAR = 83 PUTRA DAN PUTRI					

Sumber : Data Jamaah Haji KUA Kecamatan Natar dan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan

Data jamaah haji yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Natar serta Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan. Pengambilan data dilakukan melalui permintaan resmi peneliti kepada instansi terkait, dengan tujuan memperoleh data yang jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. KUA Kecamatan Natar berperan sebagai sumber data tingkat Kecamatan yang menyediakan informasi administratif jamaah haji, termasuk jumlah jamaah, latar belakang umum jamaah, serta pelaksanaan pembinaan manasik haji di wilayah Kecamatan Natar. Sementara itu, Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan menjadi sumber data tingkat kabupaten yang menyajikan data resmi terkait proses pemberangkatan jamaah haji yang tercatat dalam sistem nasional.

b. Jamaah Umroh Kecamatan Natar

Pada jamaah umroh asal Kecamatan Natar, peneliti tidak menemukan data yang spesifik dan terpusat sebagaimana data jamaah haji. Kondisi ini disebabkan oleh penyelenggaraan ibadah umroh yang bersifat non-kuota dan dilaksanakan oleh berbagai biro perjalanan swasta, sehingga pencatatan data jamaah umroh tidak terintegrasi secara menyeluruh di tingkat Kecamatan maupun kabupaten. Baik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Natar maupun di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan, data jamaah umroh tidak memuat jumlah jamaah secara rinci berdasarkan wilayah desa.

Menanggapi keterbatasan tersebut, peneliti melakukan penelusuran langsung ke desa-desa terdekat di wilayah Kecamatan Natar untuk mencari jamaah-jamaah umroh. Pendekatan ini ditempuh melalui komunikasi dengan melalui wawancara dengan jamaah umroh, anggota keluarga jamaah, serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses keberangkatan, seperti pengelola biro perjalanan umroh yang beroperasi di sekitar Kecamatan Natar. Informasi yang diperoleh dari lapangan kemudian dicatat, diklasifikasikan, dan dianalisis secara deskriptif sehingga menghasilkan gambaran umum mengenai keberadaan serta karakteristik jamaah umroh asal Kecamatan Natar. Melalui langkah ini, peneliti memperoleh informasi mengenai keberangkatan jamaah umroh berdasarkan pengalaman langsung masyarakat, yang telah melaksanakan ibadah umroh di Kecamatan Natar.

Berikut adalah data jamaah umroh yang peneliti ambil sebagai berikut :

Tabel 4.2 Jamaah Umroh Kecamatan Natar Tahun 2023 Sampai 2025

NO	NAMA	L / P	ALAMAT	DESA
1	SYAMSUL BAHRI	L	BANYUWANGI MANDAH RT 003/ RW002	MANDAH
2	M. FAHMI ANAS	L	DUSUN TEGAL BUNGUR RT 003/RW 001	BANJAR NEGERI
3	NUR FATIMAH	P	BANYUWANGI MANDAH RT 003/RW 002	MANDAH
4	SUNAENI	P	DUSUN REJOMULYO RT 001/RW 001	BANJAR NEGERI
5	SUPRAPTUN	P	BANYUWANGI MANDAH RT 002/ RW002	MANDAH
6	RASIAH	P	DUSUN SUKA BANDUNG RT 001 / RW 001	RULUNG RAYA
7	KUSNUN DARUS MUKMIN	L	DUSUN SUMBER SARI II MANDAH RT 012/ RW 004	MANDAH
8	DADI FUTRIADI HERMAN	L	DUSUN REJOMULYO RT 002/ RW 001	BANJAR NEGERI
9	HERMAN MEMED SUKARJI	L	DUSUN REJOMULYO RT 002/ RW 001	BANJAR NEGERI
10	UDIONO	L	BANYUWANGI MANDAH RT 004/ RW 002	MANDAH
11	YATI RACHMAWATI	P	BANYUWANGI MANDAH RT 004/ RW 002	MANDAH
12	MITRA TANJUNG RIN UTAMI	P	DUSUN TEGAL BUNGUR RT 003/RW 001	BANJAR NEGERI
13	NUR HAMZAH	L	DUSUN KAMPUNG BARU RT 001/RW 001	BRANTI
14	SITI AMINAH	P	BANYUWANGI MANDAH RT 001/RW 002	MANDAH
15	SUTOMO ABIDIN	L	BANYUWANGI MANDAH RT 001/RW 002	MANDAH
16	SYARIF HIDAYATULLAH	L	DUSUN TEGAL BUNGUR RT 003/RW 001	BANJAR NEGERI
17	ABDULLAH ALI	L	DUSUN CIRAMAI II RT 002/RW002	BANJAR NEGERI
18	MUSTAQIM	L	BANYUWANGI MANDAH RT 003/RW 002	MANDAH
19	ELI QASIM	L	DUSUN CIRAMAI II RT 002/RW 001	BANJAR NEGERI
20	KAKORSIS	L	DUSUN MANDAH INDUK RT 001/RW 001	MANDAH

21	ROFIQ DAROJAT	L	BANYUWANGI MANDAH RT 002/RW 002	MANDAH
----	---------------	---	---------------------------------	--------

c. Petugas Haji Kecamatan Natar

Peneliti melakukan penelusuran terhadap petugas haji yang berasal dari Kecamatan Natar pada tahun 2023 hingga 2025 sebagai bagian dari upaya memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian. Penelusuran ini dilakukan untuk mengetahui peran, pengalaman, serta strategi pelayanan yang diterapkan oleh petugas haji dalam mendampingi jamaah, khususnya terkait dengan kendala komunikasi bahasa selama pelaksanaan ibadah haji.

Sehingga peneliti menemukan salah satu petugas haji asal Natar sebagai berikut :

Nama : Bapak Imam Suyuthi Parjan

Alamat : DUSUN CIRAMAI I BANJAR NEGERI RT 003/002
BANJAR NEGERI

Menjadi petugas haji pada Tahun 2025

informan yang peneliti temukan diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelayanan haji di Kecamatan Natar, khususnya dalam konteks pemanfaatan *Google Translate* untuk membantu komunikasi jamaah haji asal Natar.

d. Tour Leader Umroh Kecamatan Natar

Peneliti melakukan pencarian juga terhadap tour leader yang berasal dari Kecamatan Natar pada rentang waktu keberangkatan mendampingi jamaah umroh tahun 2023 sampai dengan tahun 2025. Penelusuran ini dilakukan sebagai bagian dari upaya memperoleh data

yang relevan dan berkesinambungan terkait pelayanan umroh di wilayah Kecamatan Natar. Pemilihan rentang waktu tersebut didasarkan pada pertimbangan pembaruan pelayanan umroh yang aktif bertugas serta relevansinya dengan perkembangan pemanfaatan teknologi komunikasi, khususnya pemanfaatan *Google Translate* dalam pelayanan jamaah umroh.

Sehingga peneliti menemukan dua tour leader asal Natar sebagai berikut :

Nama : Bapak Ahmad Ghozali Fasandi

Alamat : BANYUWANGI MANDAH RT 003/ RW 002 DESA MANDAH

Menjadi tour leader sejak Tahun 2023, telah memberangkatkan 3x jamaah umroh, serta aktif menjadi tour leader sampai sekarang. Terakhir berangkat umroh pada bulan Maret Tahun 2025

Nama : Bapak Hi. Santibi Sadli

Alamat : BANYUWANGI MANDAH RT 003/ RW 002 DESA MANDAH

Menjadi tour leader sejak Tahun 2013, telah memberangkatkan lebih dari 20x jamaah umroh, memiliki sertifikat pembimbing haji dan umroh profesional, aktif menjadi tour leader sampai sekarang. Terakhir berangkat umroh Pada Bulan November Tahun 2024.

Data petugas haji, tour leader, jamaah haji dan umroh Kecamatan Natar yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data faktual yang

bersumber dari pihak-pihak terpercaya dan relevan dengan fokus penelitian. Keabsahan data dijaga melalui pemilihan sumber informasi yang memiliki keterkaitan langsung dengan penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji dan umroh, baik dari unsur kelembagaan maupun dari jamaah itu sendiri.

B. Penggunaan *Google Translate* Sebagai Alat Bantu untuk Memudahkan Pelayanan Bagi Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar

Penelitian ini berfokus pada penggunaan *Google Translate* sebagai alat bantu untuk memudahkan pelayanan bagi petugas haji, tour leader, pihak penyelenggara (KUA) Kecamatan Natar serta jamaah haji dan umroh Kecamatan Natar selama menjalankan ibadah di Tanah Suci. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana *Google Translate* dimanfaatkan oleh petugas haji, tour leader dan pihak penyelenggara (KUA) Kecamatan Natar dalam mengatasi jamaah haji dan umroh kendala bahasa Arab, baik dalam berinteraksi maupun dalam memahami informasi layanan publik selama pelaksanaan ibadah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menelaah aspek penggunaannya, tetapi juga menilai peran dan kontribusinya dalam menunjang pelayanan dan kelancaran prosesi haji dan umroh.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menitikberatkan pada wawancara mendalam terhadap seluruh informan berjumlah 17 informan diantaranya, petugas haji berjumlah 1 informan bernama Bapak Imam Suyuti Parjan, Tour Leader umroh berjumlah 2 informan bernama Bapak Santibi dan Bapak Sandi, KUA Kecamatan Natar berjumlah 2 informan Bapak Mulyadi dan Ibu Isti, jamaah haji 7 informan yaitu pasangan suami istri Bapak Ridwan

dan Ibu Sunarti, Bapak Sugi Utomo, Bapak Sutomo, Bapak Sumardi Akbar, serta pasangan suami istri Bapak Tata dan Ibu Siti Fatonah. dan jamaah umroh berjumlah 5 informan yaitu bernama pasangan Bapak Fahmi anas dan Ibu Mitra, Bapak Syamsul Bahri, Ibu Nur Fatimah, dan Ibu Supraptun. Informan tersebut ditentukan berdasarkan kriteria tertentu, seperti jamaah haji dan umroh yang pernah menggunakan *Google Translate* selama berada di Tanah Suci, memiliki pengalaman langsung dalam berkomunikasi menggunakan *Google Translate* tersebut, serta mampu memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Pada hasil wawancara yang telah dilakukan dengan petugas haji, tour leader umroh, pihak KUA Kecamatan Natar, serta jamaah haji dan umroh, diperlukan proses yang sistematis agar data yang diperoleh benar-benar relevan dan sejalan dengan judul penelitian yang diangkat. Oleh karena itu, peneliti melakukan rangkuman dari kutipan data terhadap temuan di lapangan. wawancara tersebut dilakukan dengan menggunakan indikator pelayanan dan indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian sebagai kerangka analisis. Melalui indikator pelayanan, peneliti menilai kualitas pelayanan yang dirasakan jamaah, sedangkan melalui indikator efektivitas menurut Siagian, peneliti membuktikan sejauh mana penggunaan *Google Translate* mampu mendukung pencapaian tujuan pelayanan haji dan umroh di Kecamatan Natar.

Adapun aspek-aspek yang membuktikan bahwa *Google Translate* ini sudah membantu pelayanan haji dan umroh di Kecamatan Natar berdasarkan

indikator pelayanan, diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Aspek bukti fisik (*tangible*) dalam pelayanan haji dan umroh Kecamatan Natar terlihat dari ketersediaan fasilitas manasik, kehadiran petugas, serta pemanfaatan teknologi pendukung *Google Translate*. Fasilitas manasik yang disediakan KUA Kecamatan Natar dinilai membantu jamaah dalam memahami gambaran ibadah.

Pada penjelasan dari pihak KUA, KUA lebih menekankan pada pengenalan situasi dan kondisi yang kemungkinan akan dihadapi jamaah selama di Tanah Suci. Menurutny:

*“Saat bimbingan, kami jelaskan situasi-situasi yang biasanya membuat jamaah bingung, misalnya saat di bandara ketika pengurusan imigrasi, hotel, atau tempat-tempat di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Kami sampaikan apa yang biasanya terjadi, supaya jamaah tidak kaget.”*¹

Hal ini sejalan yang disampaikan oleh para jamaah haji yang menyatakan:

*“Kalau penjelasan manasiknya, menurut kami sudah baik dan jelas, Mas. Cuma memang ada beberapa istilah bahasa Arab yang saya belum terlalu paham, jadi harus dijelaskan pelan-pelan.”*²

Pandangan tersebut diperkuat oleh jamaah haji Bapak Sutomo yang menyatakan:

“Manasiknya sudah membantu, setidaknya kami punya gambaran apa

¹ Bapak Mulyadi, Kepala KUA Kecamatan Natar, wawancara pada tanggal 03 Januari 2026.

² Seluruh Jamaah Haji Berpendapat dan Peneliti Gabung jadi satu Kutipan Langsung.

yang akan dihadapi nanti, meskipun ada beberapa istilah Arab yang masih sulit.”³

Selain fasilitas manasik, kehadiran petugas haji dan tour leader juga menjadi bagian dari bukti fisik pelayanan. Bapak Imam Suyuti selaku petugas haji menyampaikan bahwa teknologi turut menjadi fasilitas pendukung pelayanan, khususnya dalam menghadapi kendala bahasa Arab:

*“Sekarang hampir semua jamaah sudah pakai smartphone mas, sehingga teknologi bisa dimanfaatkan sebagai alat bantu komunikasi ketika mengalami kesulitan.”*⁴

KUA juga mengakui bahwa perkembangan teknologi juga mulai diperkenalkan kepada jamaah sebagai alternatif solusi. Beliau menyampaikan bahwa:

*“Sekarang ini kami juga menyampaikan bahwa ada teknologi yang bisa membantu jamaah yang terkendala bahasa kalau tidak salah Google Translate mas. Walaupun tidak diajarkan secara teknis, setidaknya jamaah tahu bahwa ada penerjemah yang seperti itu bisa dipakai kalau benar-benar sangat dibutuhkan.”*⁵

Google Translate sebagai teknologi pendukung menjadi bagian dari *tangible* karena digunakan langsung oleh jamaah haji dan umroh melalui perangkat digital. Mereka menuturkan:

“Kami pakai Google Translate itu lewat HP kami masing-masing mas,

³ Bapak Sutomo, Jamaah Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 16 Desember 2025.

⁴ Bapak Imam Suyuti Parjan, Petugas Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 09 Desember 2025.

⁵ Bapak Mulyadi, Kepala KUA Kecamatan Natar, wawancara pada tanggal 03 Januari 2026.

terutama kalau membaca tulisan Arab di papan-papan petunjuk. Tinggal diarahkan kameranya, langsung keluar artinya.”⁶

Hal yang sama yang dilakukan oleh Bapak Sandi sebagai Tour Leader yang menjelaskan bahwa penggunaan *Google Translate* lebih sering dilakukan ketika mendampingi jamaah umroh asal Kecamatan Natar yang berhadapan langsung dengan komunikasi sehari-hari di luar pendampingan. Menurutny :

“Saya menggunakan Google Translate itu ketika membantu jamaah umroh asal Natar, Mas. Biasanya ketika jamaah mau tanya sesuatu ke orang Arab di Masjidil Haram atau Masjid Nabawi, terus ketika berbelanja juga tapi tidak ada yang bisa bahasa Arab. Itu saya menggunakan Google Translate.”⁷

Pada sisi jamaah umroh Mereka menggunakan *Google Translate* sebagai alat bantu untuk komunikasi di Arab Saudi. Tetapi, ada satu jamaah bernama Ibu Supraptun yang tidak memakai langsung karena sudah tua, akan tetapi efek yang dirasakan oleh *Google Translate* itu membantu Ibu Supraptun terbantu terkait dengan penerjemahan bahasa Arab hasil dari penerjemahan menggunakan *Google Translate*.

Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan tidak hanya berupa fasilitas manasik, tetapi juga mencakup teknologi digital yang secara nyata digunakan jamaah di lapangan.

2. Keandalan (*Reliability*)

⁶ Seluruh Informan Jamaah Haji dan Umroh Berpendapat dan Peneliti Gabung jadi satu Kutipan Langsung.

⁷ Bapak Sandi, Tour Leader Asal Natar, wawancara pada tanggal 11 Desember 2025.

Aspek *reliability* tercermin dari kemampuan petugas haji, tour leader, dan KUA dalam memberikan informasi dan pelayanan yang konsisten, jelas, serta dapat diandalkan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi manasik yang disampaikan kepada jamaah dinilai akurat dan berulang, sehingga jamaah memahami tujuan dan alur ibadah meskipun memiliki keterbatasan bahasa Arab. Petugas haji dan tour leader secara konsisten memberikan arahan terkait kondisi di Tanah Suci. Keandalan pelayanan tercermin dari konsistensi petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya, serta kemampuan *Google Translate* membantu jamaah memperoleh terjemahan yang cukup akurat. Bapak Imam Suyuti menyampaikan bahwa penggunaan *Google Translate* membuat pelayanan lebih lancar:

*“Pelayanan haji menjadi lebih efektif setelah jamaah menggunakan Google Translate. Komunikasi jamaah menjadi lebih lancar, sehingga pelayanan juga berjalan lebih maksimal.”*⁸

Pihak KUA menyatakan dengan adanya *Google Translate* akan menambah pelayanan di bidang haji dan umroh :

*“Kalau ditanya apakah Google Translate menambah pelayanan, menurut kami iya, bisa menambah. Karena sekarang jamaah punya alternatif bantuan menerjemahkan bahasa selain petugas haji dan tour leader umroh.”*⁹

Melihat sudut pandang Tour Leader, peneliti bertanya kepada

⁸ Bapak Imam Suyuti Parjan, Petugas Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 09 Desember 2025.

⁹ Bapak Mulyadi, Kepala KUA Kecamatan Natar, wawancara pada tanggal 03 Januari 2026.

Bapak Sandi mengenai apakah *Google Translate* ini membantu pelayanan umroh:

“Kalau ditanya membantu atau tidak, menurut saya Google Translate itu membantu sekali, Mas. Terutama buat pelayanan untuk jamaah sehari-hari, jadi jamaah tidak terlalu bergantung terus sama tour leader.”¹⁰

Pada sisi jamaah haji dan umroh, keandalan *Google Translate* dinilai cukup baik untuk kebutuhan komunikasi sehari-hari. Mereka menyatakan:

“Terjemahannya memang tidak selalu sempurna, tapi sudah cukup untuk berkomunikasi. Yang penting terjemahannya mudah dan kami faham.”¹¹

Hal sedikit berbeda yang disampaikan oleh Bapak Ridwan dan Ibu Sunarti yang menilai keakuratan *Google Translate* masih dapat diterima:

“Terjemahannya tidak selalu pas kata per kata, tapi maksudnya bisa dimengerti. Utamanya yang penting tidak salah yang fatal.”¹²

Lebih lanjut Peneliti bertanya tentang hasil terjemahan *Google Translate* itu apakah pakai bahasa *fushah* (formal) atau *ammiyah* (dialek sehari-hari) kepada seluruh jamaah haji dan umroh, dan mereka kompak mengatakan:

“Kalau kami lihat dari susunan katanya, itu lebih ke bahasa Arab yang resmi, bukan bahasa sehari-hari orang Arab di sana. Jadi seperti bahasa yang biasa dipakai di buku atau tulisan formal. Menurut kami, terjemahan memakai bahasa yang formal, bukan bahasa percakapan. Karena waktu

¹⁰ Bapak Sandi, Tour Leader Asal Natar, wawancara pada tanggal 11 Desember 2025.

¹¹ Seluruh Informan Jamaah Haji dan Umroh Berpendapat dan Peneliti Gabung jadi satu Kutipan Langsung.

¹² Bapak Ridwan dan Ibu Sunarti, Jamaah Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 08 Januari 2026.

ditunjukkan ke orang Arab, mereka paham, walaupun terdengar lebih formal. Sepertinya itu bahasa fushah, bukan 'ammiyah. Soalnya kalimatnya terstruktur rapi dan tidak seperti bahasa sehari-hari biasa."¹³

Sementara itu, Bapak Syamsul Bahri menilai *Google Translate* dapat diandalkan, Menurutnya:

*"Setidaknya itu membantu kami memahami hal-hal penting, seperti arah dan informasi umum."*¹⁴

Menurut salah satu jamaah umroh yang tidak memakai *Google Translate* yaitu Ibu Supraptun, beliau berpendapat sangat membantu:

*"Walaupun saya hanya melihat dari orang lain mas, tetapi saya bisa merasakan dampak positifnya. Pelayanan jadi lebih mudah karena kita bisa langsung menyampaikan maksud dengan bantuan Google Translate."*¹⁵

Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan tetap terjaga, baik melalui pelayanan umum maupun dukungan dari *Google Translate*.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap terlihat kuat dalam pelayanan haji dan umroh Kecamatan Natar. Petugas haji dan tour leader menunjukkan kesiapan membantu jamaah ketika menghadapi kendala bahasa Arab, terutama pada situasi mendesak. Respons cepat petugas dalam menjelaskan, mendampingi langsung, dan mengalihkan komunikasi kepada pihak yang lebih paham bahasa Arab menjadi bentuk nyata *responsiveness*. Daya

¹³ Seluruh Informan Jamaah Haji dan Umroh Berpendapat dan Peneliti Gabung jadi satu Kutipan Langsung.

¹⁴ Bapak Syamsul Bahri, Jamaah Umroh Asal Natar, wawancara pada tanggal 10 Januari 2026.

¹⁵ Ibu Supraptun, Jamaah Umroh Asal Natar, wawancara pada tanggal 05 Januari 2026.

tanggap pelayanan terlihat dari kesiapan petugas dan tour leader dalam merespons kendala bahasa Arab yang dialami jamaah.

Bapak Santibi menceritakan kondisi ketika jamaah kebingungan di imigrasi:

“Petugas imigrasi itu pakai bahasa Arab semua, jamaah kita banyak yang bingung. Kalau tidak cepat dibantu, bisa tambah panik.”¹⁶

Bapak Sandi juga menegaskan pentingnya respon cepat di area ibadah:

“Petugas Arab itu langsung kasih instruksi, disuruh pindah atau keluar. Jamaah yang tidak paham sering kebingungan, jadi harus cepat kita tangani.”¹⁷

Google Translate turut meningkatkan daya tanggap jamaah itu sendiri. Bapak Sugi Utomo menyampaikan:

“Kalau lagi bingung mas, saya langsung buka Google Translate. Jadi tidak perlu nunggu petugas yang lain.”¹⁸

Hal ini sejalan dengan pendapat Bapak Fahmi Anas :

“Kalau ada kendala bahasa, saya tidak perlu cari orang dulu. Langsung buka Google Translate, jadi cepat menyelesaikan masalah.”¹⁹

Menurut Ibu Nur Fatimah juga merasa terbantu, Beliau mengatakan:

“ini sangat membantu saya dalam mengatasi rasa kekhawatiran saya saat berada di lingkungan yang asing, sehingga saya bisa lebih fokus pada

¹⁶ Bapak Santibi, Tour Leader Asal Natar, wawancara pada tanggal 12 Desember 2025.

¹⁷ Bapak Sandi, Tour Leader Asal Natar, wawancara pada tanggal 11 Desember 2025.

¹⁸ Bapak Sugi utomo, Jamaah Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 28 Desember 2025.

¹⁹ Bapak Fahmi Anas, Jamaah Umroh Asal Natar, wawancara pada tanggal 25 Desember 2025.

ibadah tanpa perlu bingung soal bahasa lagi.”²⁰

Dengan demikian, daya tanggap pelayanan tidak hanya berasal dari petugas, tetapi juga didukung oleh kemandirian jamaah melalui penggunaan *Google Translate*.

4. Jaminan (*Assurance*)

Aspek *assurance* tercermin dari kompetensi, pengalaman, dan profesionalisme petugas haji, tour leader, serta pihak KUA Kecamatan Natar. Petugas dan tour leader yang berpengalaman mampu memberikan rasa aman kepada jamaah dengan penjelasan yang tenang, sikap sopan, serta penguasaan situasi di lapangan. Aspek jaminan tercermin dari kompetensi dan pengalaman petugas serta rasa aman yang dirasakan jamaah. Bapak Imam Suyuti menegaskan bahwa *Google Translate* memberi rasa aman tambahan bagi jamaah:

“Memanfaatkan adanya Google Translate, jamaah tidak mudah panik ketika menghadapi kendala bahasa. Setidaknya mereka punya alat bantu.”²¹

Bapak Mulyadi selaku Kepala KUA Kecamatan Natar juga menyampaikan bahwa keberadaan teknologi ini berdampak pada kenyamanan jamaah:

“Kalau jamaah merasa lebih tenang karena bisa berkomunikasi, otomatis pelayanannya juga terasa lebih baik.”²²

Pada sudut pandang Tour Leader, Bapak Sandi menjelaskan

²⁰ Ibu Nur Fatimah, Jamaah Umroh Asal Natar, wawancara pada tanggal 03 Januari 2026.

²¹ Bapak Imam Suyuti Parjan, Petugas Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 09 Desember 2025.

²² Bapak Mulyadi, Kepala KUA Kecamatan Natar, wawancara pada tanggal 03 Januari 2026.

menghadapi kendala bahasa secara langsung. Beliau melanjutkan:

*“Waktu jamaah bingung mau ngomong apa, baru kita bilang pakai Google Translate, terus kita ajarin ketika berada di Tanah Suci.”*²³

Menurut Ibu Mitra selaku jamaah umroh menyatakan:

*“Kalau kita bisa paham bahasa, perasaan jadi lebih aman. Ibadah juga lebih fokus.”*²⁴

Sejalan dengan pendapat Ibu Mitra, Bapak Tata menyampaikan bahwa:

*“Kami merasa lebih percaya diri karena ada alat bantu. Jadi tidak panik.”*²⁵

Namun demikian, seluruh informan menegaskan bahwa *Google Translate* tidak menggantikan peran petugas. Mereka menyatakan:

*“Google Translate tidak bisa menggantikan peran petugas haji dan tour leader sepenuhnya. Untuk jamaah lansia, pendampingan langsung tetap sangat dibutuhkan.”*²⁶

Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan tetap bersumber pada kompetensi petugas haji, tour leader dan KUA. Sementara *Google Translate* berfungsi sebagai pendukung rasa aman jamaah haji dan umroh.

5. Empati (*emphaty*)

Aspek empati sangat menonjol dalam pelayanan haji dan umroh Kecamatan Natar. Petugas haji, tour leader, dan pihak KUA

²³ Bapak Sandi, Tour Leader Asal Natar, wawancara pada tanggal 11 Desember 2025.

²⁴ Ibu Mitra, Jamaah Umroh Asal Natar, wawancara pada tanggal 25 Desember 2025.

²⁵ Bapak Tata Jamaah Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 20 Desember 2025.

²⁶ Seluruh Informan Berpendapat dan Penelti Gabung jadi satu Kutipan Langsung.

menunjukkan pemahaman terhadap kondisi jamaah yang beragam, khususnya jamaah lanjut usia yang memiliki keterbatasan bahasa. Pendampingan langsung, penjelasan berulang, serta sikap sabar dalam membantu jamaah menggunakan *Google Translate* menjadi bentuk nyata empati pelayanan. Bapak Imam Suyuti menyampaikan:

*“Jamaah yang sudah lanjut usia sebagian besar masih kesulitan bahkan kurang faham tentang Google Translate. Kalau yang tua biasanya petugas yang membantu.”*²⁷

Ibu Isti selaku staf KUA juga menegaskan hal serupa:

*“Kalau jamaah yang sudah lansia, mereka sering bingung memakainya dan harus ada yang mendampingi.”*²⁸

Bapak Sumardi Akbar sebagai jamaah haji menekankan bahwa keberhasilan *Google Translate* sangat bergantung pada situasi dan kemampuan pemakainya. Ia menjelaskan:

*“Kalau yang bisa menggunakan smartphone, Google Translate itu sangat menolong. Tapi untuk jamaah yang sudah tua, kalau ada kendala bahasa tetap perlu bantuan petugas haji. Jadi menurut saya strateginya tepat, tapi harus disesuaikan dengan kondisi jamaahnya.”*²⁹

Sementara itu, Ibu Siti Fatonah menekankan pentingnya kesabaran petugas dalam mendampingi jamaah:

“Petugas sabar sekali menjelaskan ulang kalau kami belum paham, jadi

²⁷ Bapak Imam Suyuti Parjan, Petugas Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 09 Desember 2025.

²⁸ Ibu Isti, Staf KUA Kecamatan Natar, wawancara pada tanggal 03 Januari 2026.

²⁹ Bapak Sumardi Akbar, Jamaah Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 19 Desember 2025.

kami merasa diperhatikan.”³⁰

Pada sisi jamaah umroh, Ibu Supraptun yang tidak menggunakan *Google Translate* secara langsung, tapi sempat merasakan dampak positifnya. Beliau menyampaikan pandangannya:

“Saya terbantu terkait terjemahannya meskipun saya tidak menggunakan langsung, Google Translate itu layak digunakan, tapi tidak bisa disamakan untuk semua jamaah. Terutama jamaah yang sudah lanjut usia.”³¹

Pendampingan, kesabaran petugas, serta tidak adanya paksaan penggunaan teknologi menunjukkan bahwa pelayanan haji dan umroh Kecamatan Natar memperhatikan kebutuhan individual jamaah, yang menjadi inti dari sikap empati.

Berdasarkan hasil analisis diatas yang ditinjau melalui indikator pelayanan diantaranya: *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*, dapat dipahami bahwa pemanfaatan *Google Translate* tidak hanya berkaitan dengan aspek kualitas layanan semata, tetapi juga perlu adanya bukti dengan mempertimbangkan tingkat efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan yang baik harus diiringi dengan pelayanan pelaksanaan program yang baik pula, agar tujuan benar-benar efektif tercapai sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Adapun aspek mendalam dari lima indikator efektivitas menurut Siagian adalah sebagai berikut:

³⁰ Ibu Sunarti, Jamaah Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 08 Januari 2026.

³¹ Ibu Supraptun, Jamaah Umroh Asal Natar, wawancara pada tanggal 05 Januari 2026.

1. Kejelasan Tujuan (*Goal Clarity*)

Kejelasan tujuan merupakan unsur utama efektivitas menurut Siagian. Berdasarkan hasil wawancara, tujuan pemanfaatan Google Translate dalam pelayanan haji dan umroh di Kecamatan Natar telah dipahami secara jelas oleh petugas, tour leader, maupun jamaah, yaitu untuk membantu mengatasi kendala bahasa Arab, memperlancar komunikasi, serta meningkatkan kenyamanan jamaah selama ibadah. Tujuan tersebut sejalan dengan hasil temuan pada indikator tangible dan reliability, di mana Google Translate diposisikan sebagai alat bantu, bukan pengganti petugas. Hal ini tercermin dari pernyataan Kepala KUA Kecamatan Natar yang menyampaikan bahwa:

“Setidaknya jamaah tahu bahwa ada penerjemah seperti Google Translate yang bisa dipakai kalau benar-benar sangat dibutuhkan.”³²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sejak awal Google Translate dipahami sebagai sarana pendukung pelayanan, sehingga penggunaannya memiliki arah dan tujuan yang jelas. Kejelasan tujuan ini membuat pelaksanaan pelayanan tidak menyimpang dari fungsi utama penyelenggaraan haji dan umroh.

2. Strategi yang Tepat

Menurut Siagian, efektivitas sangat ditentukan oleh ketepatan strategi yang digunakan. Strategi yang tepat adalah strategi yang sesuai dengan kondisi lapangan, karakteristik sasaran, dan sumber daya yang

³² Bapak Mulyadi, Kepala KUA Kecamatan Natar, wawancara pada tanggal 03 Januari 2026.

tersedia. Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan *Google Translate* dinilai sebagai strategi yang realistis, mengingat sebagian besar jamaah haji dan umroh Kecamatan Natar masih kurang mengenai penguasaan bahasa Arab.

Bapak Mulyadi selaku Kepala KUA Kecamatan Natar menyampaikan bahwa pihak KUA menyadari keterbatasan jamaah dalam penguasaan bahasa Arab dan mulai mengenalkan *Google Translate* sebagai alternatif solusi. Beliau menyatakan: “*Sekarang ini kami juga menyampaikan bahwa ada teknologi yang bisa membantu jamaah yang terkendala bahasa, kalau tidak salah Google Translate.*”³³ Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang dipilih menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan jamaah. Strategi ini diperkuat juga oleh pernyataan Tour Leader Bapak Sandi yang menyampaikan: “*Google Translate itu membantu sekali, terutama buat pelayanan jamaah sehari-hari, jadi jamaah tidak terlalu bergantung terus sama tour leader.*”³⁴

Pada sisi jamaah, strategi ini juga dinilai tepat. Seluruh jamaah haji dan umroh menyampaikan bahwa *Google Translate* bukan strategi utama, tetapi sangat efektif sebagai alat bantu tambahan. Mereka mengatakan: “*Kalau dibilang strategi utama mungkin tidak, tapi sebagai alat bantu tambahan itu tepat sekali.*”³⁵ Dengan demikian, penggunaan *Google Translate* sebagai strategi pendukung pelayanan dapat dikatakan

³³ Bapak Mulyadi, Kepala KUA Kecamatan Natar, wawancara pada tanggal 03 Januari 2026.

³⁴ Bapak Sandi, Tour Leader Asal Natar, wawancara pada tanggal 11 Desember 2025.

³⁵ Seluruh Informan Jamaah Haji dan Umroh Berpendapat dan Penelti Gabung jadi satu Kutipan Langsung.

sesuai dengan kondisi nyata di lapangan dan memenuhi indikator strategi yang tepat menurut Siagian.

3. Proses yang Tepat dan Terarah

Efektivitas juga diukur dari proses kerja yang tepat dan terarah. Berdasarkan hasil wawancara, penggunaan *Google Translate* dalam pelayanan haji dan umroh Kecamatan Natar dilakukan secara fleksibel, terutama ketika jamaah menghadapi kendala bahasa di luar pendampingan langsung petugas. Proses penggunaan *Google Translate* biasanya terjadi pada situasi sehari-hari. Bapak Sandi menjelaskan bahwa proses pengenalan *Google Translate* kepada jamaah sering kali dilakukan langsung di lapangan ketika jamaah mengalami kebingungan. Ia menyampaikan: “Biasanya itu baru dijelaskan pas sudah di sana, Mas. Waktu jamaah bingung mau ngomong apa, baru kita bilang pakai *Google Translate* saja.”³⁶

4. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas. Konteks penelitian ini, sarana utama yang digunakan adalah smartphone jamaah dan *Google Translate*. Berdasarkan hasil wawancara, hampir seluruh jamaah haji dan umroh Kecamatan Natar telah memiliki smartphone, terutama jamaah usia produktif. Bapak Imam Suyuti menyampaikan bahwa saat ini hampir semua jamaah sudah menggunakan smartphone, sehingga teknologi

³⁶ Bapak Sandi, Tour Leader Asal Natar, wawancara pada tanggal 11 Desember 2025.

dapat dimanfaatkan sebagai alat bantu komunikasi. Beliau menyatakan: *“Sekarang hampir semua jamaah sudah pakai smartphone, sehingga teknologi bisa dimanfaatkan sebagai alat bantu komunikasi.”*³⁷ Selain itu, beberapa wawancara yang peneliti temukan juga fitur-fitur *Google Translate* seperti terjemahan teks, suara, dan kamera juga dinilai sangat membantu oleh jamaah.

5. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

Efisiensi penggunaan sumber daya berkaitan dengan kemampuan mencapai tujuan tanpa pemborosan waktu, tenaga, dan biaya. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan *Google Translate* terbukti membantu menghemat waktu petugas haji dan tour leader, karena jamaah dapat menyelesaikan kebutuhan komunikasi secara mandiri. Bapak Imam Suyuti menyampaikan bahwa setelah jamaah menggunakan *Google Translate*, petugas dapat lebih fokus pada pendampingan ibadah. Beliau mengatakan: *“Petugas dapat lebih fokus pada pendampingan ibadah, sementara kebutuhan komunikasi dapat dibantu melalui Google Translate.”*³⁸ Hal ini menunjukkan bahwa *Google Translate* membantu mengurangi beban kerja petugas tanpa menambah sumber daya manusia baru.

Meskipun demikian, berdasarkan temuan di lapangan, Peneliti memaparkan juga beberapa kelemahan dan kesulitan mengenai *Google*

³⁷ Bapak Imam Suyuti Parjan, Petugas Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 09 Desember 2025.

³⁸ Bapak Imam Suyuti Parjan, Petugas Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 09 Desember 2025.

Translate diantaranya :

1. Pemanfaatan *Google Translate* masih memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam konteks pelayanan haji dan umroh. Kendala teknis seperti ketergantungan pada jaringan internet menyebabkan tidak dapat digunakan secara optimal ketika sinyal lemah, sehingga berpotensi menghambat proses komunikasi. Seluruh informan dari petugas haji, tour leader umroh, pihak KUA, sampai jamaah mengatakan demikian.
2. Selain itu, Menurut tambahan pemaparan dari Bapak Sugi Utomo sensitivitas fitur suara dalam kondisi lingkungan yang ramai juga dapat memengaruhi tingkat keakuratan terjemahan. Beliau mengatakan:

*“Kalau di sekitar kita lagi ramai, fitur suaranya tidak terbaca jelas, jadi terjemahannya kadang meleset kadang juga tidak sesuai apa yang saya inginkan.”*³⁹

3. Menurut Ibu Supraptun juga keterbatasan pada jamaah lanjut usia menjadi tantangan tersendiri, karena tidak semua jamaah mampu mengoperasikan *Google Translate* tersebut secara mandiri. Beliau mengatakan:

*“Kalau saya perhatikan, lansia itu tidak bisa ada yang bisa untuk memakainya. Jadi tetap perlu dibantu pendampingan kalau mau pakai Google Translate.”*⁴⁰

Oleh karena itu, meskipun *Google Translate* terbukti membantu pelayanan, penggunaannya perlu diimbangi dengan pendampingan petugas

³⁹ Bapak Sugi utomo, Jamaah Haji Asal Natar, wawancara pada tanggal 28 Desember 2025.

⁴⁰ Ibu Supraptun, Jamaah Umroh Asal Natar, wawancara pada tanggal 05 Januari 2026.

serta strategi alternatif agar pelayanan tetap berjalan efektif dan inklusif bagi seluruh jamaah.

C. Analisis Efektivitas Google Translate Sebagai Penerjemah Bahasa Arab Untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar

Penelitian ini memotret fenomena "*Self-Service Public Service*", di mana beban pelayanan yang seharusnya dipikul penuh oleh penyelenggara (KUA/Petugas haji dan Tour Leader) mulai bergeser ke arah kemandirian jamaah haji dan umroh melalui teknologi *Google Translate*.

1. Sinkronisasi Pelayanan dan Efektivitas (*The Perfect Match*)

Ada korelasi positif yang sangat kuat antara indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Efisiensi Sumber Daya.

- a. Analisis Kritis: *Google Translate* bukan sekadar alat penerjemah bahasa, melainkan alat proses mencari akar masalah dan memperbaikinya. Pada jamaah yang mampu bertanya arah jalan atau kesulitan bahasa di tempat umum secara sendiri, beban kerja petugas haji dan tour leader berkurang secara signifikan.
- b. Implikasi: Efektivitas tercapai bukan karena sistem pelayanannya yang canggih sejak awal, melainkan karena ada "pemotongan jalur" komunikasi. Jamaah tidak lagi menjadi objek pasif yang menunggu disuapi informasi, tetapi subjek aktif. Ini adalah keberhasilan strategi yang disebut *Siagian* sebagai strategi yang tepat.

2. Perbandingan Antara Keandalan (*Reliability*) dan Kejelasan Tujuan

Ada perbandingan menarik antara kualitas teknis alat dengan ekspektasi jamaah.

- c. Analisis Kritis: Secara pelayanan, indikator *Reliability* terpenuhi karena informasi manasik akurat. Namun, secara efektivitas (*Goal Clarity*), *Google Translate* belum sepenuhnya memberikan keakuratan 100% (seperti kata Bapak Ridwan: "*tidak pas kata per kata*").
 - d. Pertanyaan Kritis yang timbul: Mengapa meski tidak akurat, ia tetap dianggap efektif? Karena dalam konteks haji, "Paham Maksud" jauh lebih penting daripada "Tepat Tata Bahasa". Efektivitas di sini bersifat fungsional-pragmatis, bukan linguistik-akademis. Hal ini membuktikan bahwa efektivitas Siagian dalam penelitian ini sangat bergantung pada toleransi pengguna terhadap kesalahan teknologi.
3. Inklusivitas Antara Empati Petugas dan Solidaritas Jamaah

Terdapat penjelasan unik pada indikator Empati yang bersinggungan dengan Ketersediaan Sarana. Satu sisi, teknologi dianggap individualistik, namun di lapangan, ia justru menjadi perekat sosial.

- e. Analisis Kritis: Secara umum, empati diukur dari seberapa tanggap petugas terhadap jamaah. Namun, temuan di lapangan pada kasus Ibu Supraptun menunjukkan fenomena "Empati Kolektif". *Google Translate* tidak hanya menjadi sarana bagi pengguna langsung, tetapi menjadi instrumen bagi jamaah lain dan petugas untuk mempraktikkan empati secara maksimal.
- f. Implikasi: Efektivitas teknologi ini tidak lagi terbatas pada *user-*

interface (interaksi manusia dengan HP), melainkan berkembang menjadi *human-interface* (manusia membantu manusia menggunakan hasil teknologi). Ini membuktikan bahwa strategi sangat tepat karena tidak memaksa semua orang menjadi ahli teknologi, melainkan menciptakan sistem dukungan sosial (*support system*) yang membuat pelayanan haji di Kecamatan Natar menjadi lebih inklusif dan manusiawi.

4. Mitigasi Risiko melalui Jaminan (*Assurance*) Berbasis Teknologi

Aspek Jaminan (*Assurance*) sering kali sulit diukur dalam pelayanan haji dan umroh karena faktor lingkungan yang asing. Namun, *Google Translate* berperan sebagai "katup pengaman" psikologis.

- a. Analisis Kritis: Kehadiran *Google Translate* berfungsi sebagai "*Digital Safety Net*". Secara kritis, jaminan keamanan tidak lagi hanya bergantung pada kehadiran fisik petugas haji dan tour leader (Bapak Imam atau Bapak Sandi) yang terbatas waktunya. Rasa aman jamaah muncul karena mereka merasa memiliki kendali atas situasi komunikasinya sendiri.
- b. Implikasi: Ini sejalan dengan Kejelasan Tujuan dalam teori Siagian. Tujuan pelayanan bukan sekadar mendampingi, tapi memitigasi risiko. Ketika jamaah merasa "mampu" berkomunikasi lewat fitur kamera atau suara, kepanikan berkurang. Secara kemajuan, teknologi ini telah meningkatkan kualitas pelayanan dari yang bersifat Reaktif (petugas menolong saat ada masalah) menjadi Preventif (jamaah mampu

mencegah masalah karena paham informasi secara mandiri).

5. Efisiensi Sumber Daya: Redefinisi Peran Petugas dari Komunikator menjadi Edukator

- a. Analisis Kritis: Efisiensi yang tercipta bukan berarti mengurangi jumlah tenaga kerja, melainkan optimalisasi kualitas kerja. *Google Translate* mengambil alih tugas-tugas "low-level" (pertanyaan sederhana). Hal ini membimbing petugas untuk naik level menjadi edukator dan pengawas ibadah yang lebih signifikan.
- b. Implikasi: Ini adalah proses yang tepat dan terarah. Secara khusus, keberhasilan ini membangun argumen bahwa modernisasi pelayanan haji tidak harus mahal atau rumit. Cukup dengan mengintegrasikan teknologi yang sudah ada (smartphone) ke dalam sistem pelayanan, KUA Natar berhasil menciptakan efisiensi tanpa biaya tambahan. Dampak positifnya adalah kualitas ibadah jamaah menjadi lebih terjaga karena petugas memiliki energi lebih untuk membimbing aspek spiritual, bukan lagi sekadar menjadi penerjemah keliling.

6. Adaptasi Bahasa: Antara Bahasa *Fushah* (Formal) dan '*Ammiyah* (Dialek Pasar)

Analisis ini meninjau keandalan (Reliability) *Google Translate* dari sisi gaya bahasa yang dihasilkan, apakah bersifat *Fushah* (Formal) dan '*Ammiyah* (Dialek Pasar).

- a. Analisis Kritis: Secara teknis, *Google Translate* cenderung menghasilkan terjemahan bahasa Arab standar yang formal (*Fusha*).

Sementara itu, realitas komunikasi di Tanah Suci didominasi oleh dialek lokal (*Ammiyah*) atau bahasa pasar. Ada kesenjangan antara teks yang dihasilkan *Google Translate* dengan respon masyarakat lokal.

- b. Implikasi Membangun: Meskipun terkesan formal, gaya bahasa *Google Translate* justru menjadi keunggulan dalam aspek kejelasan tujuan (*Goal Clarity*). Bahasa formal lebih mudah dipahami secara universal oleh penutur bahasa Arab dari berbagai latar belakang negara daripada menggunakan dialek yang spesifik. Sifat formal ini meminimalisir risiko salah paham dalam instruksi-instruksi penting. Artinya, meskipun formal secara sosial, ia sangat akurat secara fungsional untuk menyampaikan maksud inti jamaah haji dan umroh.

7. Fitur *Offline* dan Kamera: Solusi Saat Sinyal Hilang

Analisis ini membahas bagaimana jamaah tetap bisa mencari solusi secara mandiri ketika tersesat atau mengalami kendala internet, tanpa harus keluar dari konteks penggunaan *Google Translate*.

- a. Analisis Kritis: Salah satu masalah yang ada pada *Google Translate* di Tanah Suci adalah kendala jaringan internet yang terkadang hilang karena kepadatan orang. Namun, *Google Translate* memiliki fitur "Terjemahan Offline" (mengunduh bahasa) dan "Kamera Instan". Secara khusus, fitur ini adalah pembantu bagi jamaah. Ketika jaringan internet tidak ada, jamaah tidak langsung panik, karena mereka masih bisa menerjemahkan papan jalan atau bertanya lewat teks yang sudah diunduh sebelumnya.

- b. Implikasi Positif: Ini membuktikan bahwa strategi penggunaan aplikasi ini sangat Tepat dan Terarah. Keberhasilan pelayanan tidak lagi bergantung pada kuota internet, melainkan pada kesiapan jamaah dalam mengunduh data sebelum berangkat. Fitur kamera juga sangat membantu jamaah mengenali lokasi hotel atau terminal bus hanya dengan memotret tulisan Arab di sekitarnya. Hal ini menciptakan rasa aman (*Assurance*) yang nyata; jamaah merasa tenang karena meskipun internet gangguan, *Google Translate* mereka tetap bisa bekerja membantu mereka menemukan solusi.

Tabel 4.3 Dimensi Pelayanan, Efektivitas, dan Kekurangan

Dimensi Pelayanan	Efektivitas (Siagian)	Celah Kekurangan & Kritik
Bukti Fisik (Digital): HP menjadi alat bantu nyata di lapangan.	Ketersediaan Sarana: Mayoritas jamaah sudah memiliki modal alat (smartphone).	Ketergantungan Infrastruktur: Alat ini lumpuh tanpa sinyal internet. Pelayanan menjadi "fragile" (rapuh) jika bergantung pada provider.
Daya Tanggap: Jamaah bisa bertindak cepat tanpa menunggu petugas.	Efisiensi: Menghemat waktu dan tenaga petugas dalam hal-hal trivial (sehari-hari).	Akurasi Suara: Fitur suara lemah di lingkungan bising (Masjidil Haram). <i>Responsiveness</i> terhambat oleh kendala teknis lingkungan.
Jaminan (<i>Assurance</i>): Jamaah merasa lebih tenang dan percaya diri.	Kejelasan Tujuan: Tujuan komunikasi tercapai meskipun lewat bantuan mesin.	False Security: Rasa aman semu jika jamaah terlalu percaya pada terjemahan mesin yang mungkin salah dalam konteks hukum atau instruksi darurat.
Empati: Petugas tetap membantu lansia yang gagap teknologi.	Strategi yang Tepat: Menyesuaikan kebutuhan jamaah dengan tren zaman	Digital Exclusion: Strategi ini belum inklusif sepenuhnya. Ibu Supraptun adalah bukti bahwa teknologi masih

Dimensi Pelayanan	Efektivitas (Siagian)	Celah Kekurangan & Kritik
	(digitalisasi).	menjadi "dinding" bagi sebagian jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan *Google Translate* dalam pelayanan haji dan umroh di Kecamatan Natar sudah efektif sebagai alat bantu komunikasi dalam mengatasi kendala bahasa Arab yang dialami jamaah. Melihat dari indikator pelayanan diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Google Translate* mampu memperkuat peran petugas haji, tour leader, dan pihak KUA, serta meningkatkan daya tanggap, rasa aman, dan kemandirian jamaah dalam situasi tertentu. Namun demikian, efektivitas tersebut bersifat kondisional dan belum merata, karena sangat bergantung pada kejelasan tujuan penggunaan, strategi pendampingan, ketersediaan jaringan internet, serta kemampuan literasi digital jamaah. Keterbatasan teknis dan ketidakmampuan jamaah lanjut usia dalam mengoperasikan teknologi menunjukkan bahwa *Google Translate* tidak dapat dijadikan solusi utama, melainkan berfungsi sebagai alat pendukung pelayanan. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan haji dan umroh tetap ditentukan oleh kinerja antara teknologi dan pendampingan petugas secara langsung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran ke beberapa pihak sebagai berikut.

1. Petugas haji dan tour leader disarankan untuk meningkatkan kompetensi

pendampingan berbasis situasi (*situational assistance*), yaitu kemampuan membaca kondisi jamaah dalam menentukan kapan teknologi dapat digunakan dan kapan pendampingan langsung lebih dibutuhkan.

2. KUA Kecamatan Natar, disarankan agar pengenalan *Google Translate* dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari materi manasik haji dan umroh, setidaknya pada tahap pengenalan fungsi dasar, sehingga jamaah lebih siap sebelum keberangkatan. Serta menimbang bahwasanya aplikasi internal milik Kementerian Agama seperti pusaka untuk menambahkan fitur penerjemah bahasa.
3. Jamaah haji dan umroh, khususnya jamaah usia produktif, disarankan untuk meningkatkan kesiapan dan kemandirian dalam memanfaatkan teknologi sederhana seperti *Google Translate* sebelum keberangkatan.
4. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji efektivitas penggunaan teknologi penerjemahan dalam pelayanan haji dan umroh secara lebih mendalam, misalnya dengan membandingkan penggunaan *Google Translate* dengan aplikasi penerjemah lain, atau menelaah pengaruh literasi digital jamaah terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press, 2021.
- Adiwijaya, Trisya Juliantina, Dine Meigawati, dan Andi Mulyadi. “Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (SIKAP) di Kecamatan Baros Kota Sukabumi.” *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* 11, no. 1 (2024): 271–276.
- Aini, Nur, dan Ahmad Hidayat. “Pemanfaatan Teknologi Google Translate dalam Pembelajaran Bahasa Arab.” *Jurnal Al-Tarbiyah Al-Islamiah* 7, no. 2 (2022): 112–120.
- Ibid.*, 115, 117.
- Al Qaradhwai, Yusuf. *Menjawab Masalah Haji, Umroh, dan Qurban*. Jakarta: MBU Publishing, 2007.
- Ibid.*, 21.
- Annisa Putri, dan Zulkipli Lessy. “Analisis Persepsi Mahasiswa terhadap Penggunaan Google Translate sebagai Media Menerjemahkan.” *Jurnal* 3, no. 1 (2024): 200–204.
- Annita Sari, dkk. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit X, 2020.
- Arikunto, Suharsimi. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Aziman, Muhammad Fauzan. “Penanda Afiks pada Verba dan Nomina Bahasa Arab Fusha dan Dialek Qatar dalam Lagu Bahasa Arab.” *Middle East Culture Review and Insights Journal* 1, no. 2 (2021): 45–59.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Cahya Edi Setyawan, Zulaeha, Siti Rauhilah, dan Mu’at, “Analisis Penerjemahan Indonesia-Arab Google Translate dan Chat-GPT di Tinjau dari Linguistik Struktural dan Semantik,” *Bilingua* 2, no. 2 (2025).
- Creswell, John W. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Ibid.*, 185, 187.
- D. Jaminan (Assurance), *Transforming Population Administration Services in Indonesia for Enhanced Excellence, Indonesian Journal of Cultural and Community Development* (2024).
- Effendy, Ahmad Fuad. *Metodologi Pengajaran Bahasa Arab*. Malang: Misykat, 2019.

- Fahmi Hidayat, dan Ahmad Khoiril Anam. “Respons Penerjemahan melalui Google Translate terhadap Kata, Nama, dan Istilah-Istilah Lokal Berbahasa Indonesia ke dalam Kalimat Berbahasa Inggris.” *Nitisara: Jurnal Bahasa dan Budaya* 1, no. 2 (2023): 45–67.
- Giyoto, H. *Metode Pembelajaran Bahasa Asing (TEFL, BIPA, Bahasa Arab, Cina, Jerman, dan Bahasa Lainnya)*. Jakarta: Pusat Kajian Bahasa dan Pendidikan, 2022.
- Google LLC. “About Google Translate.” *Google Support*, 2024.
- Harahap, Nursapia. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Malang: [Penerbit], 2020.
- Hasnah, Yetti. “Bahasa Arab Standard (Antara ‘Ammiyah dan Fushah).” *Al-Fathin: Jurnal Bahasa dan Sastra Arab* 3, no. 2 (2022): 145–156.
- Hidayat, Fahmi, dan Ahmad Khoiril Anam. “Respons Penerjemahan melalui Google Translate terhadap Istilah Lokal.” *Nitisara* 1, no. 2 (2023): 45–67.
- Huberman, A. Michael, dan Matthew B. Miles. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press, 2014.
- Ika M. Manalu and Wahyu Subadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak,” *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* (2025).
- Ikyan Sucita Purnivira, “Analisis Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Responsiveness di Puskesmas Bentot Kabupaten Barito Timur,” *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 8, no. 1 (2024): 34–45.
- Ilham Nur, dan Muzaiyana Rochmad. “Studi Perkembangan Kota-Kota Peradaban Islam di Era Digital.” *Konferensi Nasional Mahasiswa Sejarah Peradaban Islam* 1 (2024).
- Istiqomah, S. N., et al. “Teknik Penerjemahan Bahasa Arab ke Bahasa Indonesia.” *Aphorisme* 4, no. 2 (2024): 183–194.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Tim Penyusun P3B Depdikbud. Edisi ke-2. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Kurniawan, Ahmad. “Analisis Efektivitas Google Translate dalam Menerjemahkan Bahasa Arab.” *Jurnal Teknologi Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2023): 44.
- Kurniawan, Asep, dkk. “Intensitas Penggunaan Google Translate terhadap Mahasiswa Bahasa Arab.” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa Arab* 8, no. 1 (2023): 112–128.
- Loktavia Rosanjaya dan Binti Azizatul Nafi’ah, “Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak,” *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 9, no. 2 (2023).
- Lubis, Hari, dan Martani Husaini. *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: UI Press, 2007.

- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019.
- Ibid.*, 157, 187, 324.
- Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021.
- Muawanah, Neneng Roiyatul. “Manfaat Google Translate dalam Penerjemahan Bahasa Arab.” *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Islam* 6, no. 1 (2022): 77–89.
- Ibid.*, 363–369.
- Mubarok, Ahmad, Afif Azhari, dan Mahful. *Takallam Saudi! Kamus Percakapan Arab ‘Amiyah–Indonesia*. Jakarta: Pustaka Progressif, 2014.
- Mulia, F. “Mengatasi Kendala Bahasa Selama Umroh atau Haji.” PT. Fauzi Mulia Bersama, 8 Juli 2024.
- QS. Ali Imran 2:97. *Al-Qur’an dan Terjemahannya*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019.
- Rahmah, Siti. “Efektivitas Penggunaan Google Translate dalam Membantu Pemahaman Bahasa Arab.” *Jurnal Teknologi dan Dakwah Digital* 3, no. 1 (2023).
- Ramadhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara, 2021.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Ibid.*, 5, 27.
- Salim, Latifah. “Sejarah Pertumbuhan dan Perkembangan Bahasa Arab.” *Diwan* 3, no. 1 (2023): 1–20.
- Sejarah dan Keilmuan Ulumul Qur’an. Depok: Publica Indonesia Utama, 2023.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Teori Efektivitas Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Suanah, Hary Sulaksono, dan Hamzah Fansury, “Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy,” *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)* 17, no. 2 (2024).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Ibid.*, 137, 225.
- Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Ibid.*, 242.

Syaltut, Mahmud. *Bahasa Arab dan Peradaban Islam*. Jakarta: Prenada Media, 2020.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Jakarta: Kementerian Haji dan Umroh, 2025.

Wawancara Syamsul Bahri, Jamaah Umroh Kecamatan Natar, 26 Oktober 2025.

Wawancara Fahmi Anas, Jamaah Umroh Kecamatan Natar, 8 November 2025.

Wawancara Sugi, Jamaah Haji Kecamatan Natar, 8 November 2025.

Website Kecamatan Natar. "Latar Belakang Kecamatan Natar." 2024. Diakses 11 Desember 2025.

Zahra, Salsabila, Dea Septiani, dan Rinaldi Supriadi. "Analisis Metode Terjemahan Google Translate." *Al-Fathin* 10, no. 2 (2023): 45–58.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBRANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0554/In.28.1/J/TL.00/11/2025
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Ulul Azmi Mustofa (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **ZAKI ANFASA MUBAROK**
NPM : 2203040010
Semester : 6 (Enam)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : EFEKTIVITAS GOOGLE TRANSLATE SEBAGAI PENERJEMAH BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH (STUDI KASUS JAMAAH HAJI DAN UMROH KECAMATAN NATAR)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 25 November 2025
Ketua Jurusan,



Ulul Azmi Mustofa
NIP 198703192020121003

OUTLINE

EFEKTIVITAS *GOOGLE TRANSLATE* SEBAGAI PENERJEMAH BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Efektivitas
 - 1. Pengertian Efektivitas
 - 2. Indikator Efektivitas
- B. Bahasa Arab
 - 1. Pengertian Bahasa Arab

C. Google Translate

1. Pengertian Google Translate
2. Fitur-Fitur Google Translate
3. Cara Penggunaan Google Translate
4. Indikator Mengenai Pemahaman Menggunakan Google Translate

D. Pelayanan Haji dan Umroh

1. Teori Pelayanan
2. Indikator Pelayanan Haji dan Umroh

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Keabsahan Data
- E. Teknik Analisis Data

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Natar

1. Letak Geografis Kecamatan Natar
2. Kondisi Demografis Masyarakat Kecamatan Natar
3. Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar

B. Penggunaan Google Translate Bagi Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar

C. Analisis Efektivitas Penggunaan Google Translate Sebagai Penerjemah Bahasa Arab untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, 09 Desember 2025

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa S.E.I., M.S.I
NIP.198703192020121003

Mahasiswa Ybs,



Zaki Anfasa Mubarak
NPM.2203040010

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

EFEKTIVITAS *GOOGLE TRANSLATE* SABAGAI PENERJEMAH

BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI

DAN UMROH

(Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)

A. Wawancara

a. Wawancara Kepada Petugas Haji Kecamatan Natar

1. Strategi apa yang petugas haji pakai untuk membantu jamaah yang kesulitan bahasa Arab?
2. Apakah salah satu strategi petugas haji adalah menyarankan jamaah menggunakan Google Translate?
3. Menurut Bapak/Ibu petugas haji, apakah jamaah sudah memahami tujuan penggunaan Google Translate dalam membantu pelayanan selama proses haji berlangsung?
4. Bagaimana strategi petugas haji dalam mengatasi jamaah yang tidak bisa menggunakan Google Translate?
5. Bagaimana proses yang dilakukan jamaah haji saat menghadapi kendala bahasa arab, apakah langsung menggunakan Google Translate atau meminta bantuan petugas haji terlebih dahulu?
6. Apakah semua jamaah haji memiliki perangkat yang mendukung penggunaan Google Translate?
7. Apakah proses penggunaan Google Translate sudah sesuai dan mempermudah pelayanan haji?
8. Apakah pelayanan haji menjadi lebih efektif setelah jamaah menggunakan Google Translate sebagai alat penerjemah?
9. Bagaimana kemampuan jamaah haji dalam mengoperasikan Google Translate tersebut, apakah bisa atau tidak bisa, sehingga membutuhkan pelatihan?
10. Apa kekurangan Google Translate selama proses pelayanan haji?
11. Bagaimana tingkat keakuratan terjemahan bahasa Arab ke

Indonesia yang petugas haji rasakan?

12. Menurut sudut pandang petugas haji, apakah Google Translate efektif membantu komunikasi jamaah haji?

b. Wawancara Kepada Tour Leader Umroh Daerah Natar

1. Bagian mana dalam pelayanan umroh yang paling membutuhkan bantuan bahasa arab (check-in hotel, imigrasi, ziarah, belanja, transportasi)?
2. Strategi apa yang tour leader pakai untuk membantu jamaah umroh yang kesulitan bahasa Arab?
3. Apakah salah satu strategi tour leader adalah menyarankan jamaah umroh menggunakan Google Translate?
4. Apakah tour leader menjelaskan tentang penggunaan Google Translate kepada jamaah umroh sebelum keberangkatan?
5. Apakah Google Translate membantu salah satu pelayanan perjalanan umroh dan memudahkan tour leader?
6. Apakah Tour Leader sendiri menggunakan Google Translate ketika menghadapi kendala bahasa?
7. Apakah Google Translate membantu mengurangi kesalahpahaman selama perjalanan umroh?
8. Fitur Google Translate apa yang paling sering digunakan jamaah umroh ketika berada di tanah suci?
9. Menurut pandangan tour leader, apakah Google Translate layak dijadikan alat bantu jamaah umroh?

c. Wawancara Kepada Kepala dan Staf KUA Kecamatan Natar

1. Strategi apa yang selama ini digunakan KUA untuk membantu jamaah yang mengalami kendala bahasa Arab saat bimbingan haji dan umroh?
2. Apakah strategi pelayanan yang digunakan selama ini sudah efektif dalam mengatasi kendala komunikasi?
3. Apakah KUA ketika manasik pernah menganjurkan atau memperkenalkan penggunaan Google Translate kepada jamaah?
4. Apakah penggunaan Google Translate dapat membantu mencapai

tujuan pelayanan tersebut? Bagaimana contohnya?

5. Jika jamaah menggunakan Google Translate dalam proses pelayanan, apakah hal tersebut mempermudah jalannya proses haji dan umroh?
6. Apakah KUA melihat dan menilai adanya peningkatan pemahaman jamaah haji dan umroh setelah menggunakan Google Translate?
7. Apakah KUA pernah mempertimbangkan penggunaan Google Translate sebagai bagian dari fasilitas pelayanan haji dan umroh?
8. Apakah staf KUA merasa terbantu dengan adanya teknologi penerjemah seperti Google Translate?
9. Apa kekurangan Google Translate menurut sudut pandang KUA?
10. Apakah Google Translate ini layak dijadikan bagian materi manasik haji dan umroh?

d. Wawancara Kepada Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar

1. Saat menerima penjelasan tentang manasik atau mengenai bahasa Arab, apakah Bapak/Ibu merasa penjelasan tersebut mudah dipahami?
2. Apakah Bapak/Ibu memahami tujuan utama bimbingan manasik haji/umroh yang diberikan oleh KUA, petugas haji, atau tour leader umroh?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah Google Translate merupakan cara (strategi) yang tepat untuk mengatasi kendala bahasa Arab? Mengapa?
4. Apakah Bapak/Ibu menggunakan Google Translate untuk membantu komunikasi di tanah suci?
5. Apakah Google Translate membantu Bapak/Ibu memahami arti bahasa Arab secara lebih jelas? Bisa diceritakan contohnya?
6. Saat menjalankan ibadah haji atau umroh, apakah proses ibadah menjadi lebih mudah ketika Bapak/Ibu menggunakan Google Translate?
7. Apakah Tour Leader atau petugas haji selalu mengasih arahan tentang penggunaan Google Translate?

8. Apakah ada pengalaman nyata ketika Google Translate membantu Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien?
9. Menurut Bapak/Ibu apakah Google Translate mudah untuk digunakan?
10. Menurut Bapak/Ibu, seberapa akurat Google Translate menerjemahkan bahasa Arab?
11. Kesulitan apa yang sering muncul ketika Bapak/Ibu menggunakan Google Translate ?
12. Menurut Bapak/Ibu, seberapa besar manfaat Google Translate selama haji/umroh?
13. Menurut Bapak/Ibu, apakah Google Translate layak untuk dipakai ke semua jamaah haji dan umroh ketika kesulitan memahami bahasa Arab?
14. Apakah Bapak/Ibu mau merekomendasikan Google Translate ke jamaah yang lain, jika iya tolong dijelaskan?

B. Dokumentasi

- a. Profil Kecamatan Natar
- b. Letak Geografis Kecamatan Natar
- c. Daftar jumlah jamaah haji & umroh Kecamatan Natar
- d. Foto peneliti sedang mewawancarai informan

Metro, 09 Desember 2025

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa S.E.I., M.S.I
NIP.198703192020121003

Mahasiswa Ybs,



Zaki Anfasa Mubarak
NPM.2203040010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0791/In.28/D.1/TL.01/12/2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **ZAKI ANFASA MUBAROK**
NPM : 2203040010
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KUA Kecamatan Natar, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS GOOGLE TRANSLATE SABAGAI PENERJEMAH BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 15 Desember 2025

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0790/In.28/D.1/TL.00/12/2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala KUA Kecamatan Natar
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0791/In.28/D.1/TL.01/12/2025, tanggal 15 Desember 2025 atas nama saudara:

Nama : **ZAKI ANFASA MUBAROK**
NPM : 2203040010
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala KUA Kecamatan Natar bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KUA Kecamatan Natar, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS GOOGLE TRANSLATE SABAGAI PENERJEMAH BAHASA ARAB UNTUK MEMUDAHKAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 15 Desember 2025
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN NATAR
 Jl. Taruna Gg. Mawar 2 Dusun Srikaton Merak Balin Natar Pos 35362

SURAT BALASAN PENELITIAN

Nomor : B-957/Kua.08.01.11/PW.01/12/2024

Kepada Yth
 Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
 Universitas Islam Negeri Jura Siwo Lampung

Di –
 Tempat

Sehubungan dengan surat permohonan Izin Research No : B-0790/ln.28/D.1/TL.00/12/2025 yang diajukan kepada kami oleh mahasiswa dengan nama :

No	NAMA	NPM	JURUSAN
1	Zaki Anfasa Mubarak	2203040010	Manajemen Haji dan Umroh

Dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Research dan kegiatan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan tersebut.

Demikian surat balasan ini dibuat untuk dipergunakan semestinya.

Natar, 30 Desember 2025

Kepala KUA



Drs. MULYADI
 NIP. 196807251995051001



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
 Token : qdpKh2Ea



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296.
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-015/Un.36/S/U.1/OT.01/1/2026**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ZAKI ANFASA MUBAROK
NPM : 2203040010
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2203040010.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 20 Januari 2026
Kepala Perpustakaan,
Aan Gufroni, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouin.ac.id; E-mail: lainmetro@metrouin.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Zaki Anfasa Mubarak
NPM : 2203040010

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	26 / 2026 / 01	Menyis: Semua yang telah di beri Melalui Word yang meliputi : 1. Revisi Typo dan Salah ejaan 2. Hasil Wawancara jangan terlalu panjang 3. Perunt Analisis	

Dosen Pembimbing

Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa

Zaki Anfasa Mubarak
NPM. 2203040010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: info@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Zaki Anfasa Mubarak
NPM : 2203040010

Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	28 / 2026 01	Skrripsi jangan terlalu banyak halaman, maksimal kurang lebih 90 halaman saja. Buatkan kesimpulan yang ringkas namun padat !!	

Dosen Pembimbing

Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa

Zaki Anfasa Mubarak
NPM. 2203040010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
 Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

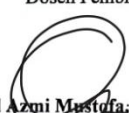
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Zaki Anfasa Mubarak
 NPM : 2203040010

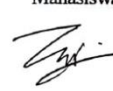
Fakultas/Prodi : FEBI/MHU
 Semester/TA : VIII/2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	30 / 2026 01	Buatkan Abstrak yang meliputi seluruh Penelitian namun intinya saja !!	
2.	31 / 2026 01	Acc Skripsi	

Dosen Pembimbing


Ulul Azmi Mustafa, S.E.I., M.S.I
 NIP. 198703192020121003

Mahasiswa


Zaki Anfasa Mubarak
 NPM. 2203040010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Zaki Anfasa Mubarak
NPM : 2203040010

Fakultas/Prodi : FEBI/MIU
Semester/TA : VIII/2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	01/2026 /02	- Tambahkan Lampiran - lampiran !! - Buatlah Nota Dinas dan Persetujuan - Serah di Sidang Munasusyhlen !!	

Dosen Pembimbing


Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa


Zaki Anfasa Mubarak
NPM. 2203040010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
 Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Zaki Anfasa Mubarak
 NPM : 2203040010
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Efektivitas Google Translate Sebagai Penerjemah Bahasa Arab Untuk Memudahkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh (Studi Kasus Jamaah Haji dan Umroh Kecamatan Natar)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 03 Februari 2026
 Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
 NIP.198703192020121003

FOTO DOKUMENTASI

Foto 1. Wawancara dengan Bapak Imam Suyuti sebagai Petugas Haji Kecamatan Natar



Foto 2. Wawancara dengan Bapak Santibi dan Bapak Sandi sebagai Tour Leader Umroh di Kecamatan Natar



Foto 3. Wawancara dengan KUA Kecamatan Natar sebagai Perwakilan Penyelenggaraan Haji dan Umroh



Foto 4. Wawancara Jamaah Haji Bapak Ridwan beserta istri dan Bapak Sutomo



Foto 5. Wawancara Jamaah Haji Bapak Tata beserta istri dan Bapak Sugi Utomo



Foto 6. Wawancara Jamaah Umroh Ibu Mitra dan Ibu Nurfatimah



Foto 7. Wawancara Jamaah Umroh Bapak Syamsul dan Bapak Fahmi Anas



Foto 8. Wawancara dengan Jamaah Umroh Ibu Supraptun

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Zaki Anfasa Mubarak mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro. Lahir di Banyuwangi Mandah, Kecamatan Natar, 01 Mei 2004 yang merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Ayah bernama Santibi Sadli, Ibu bernama Nur Fatimah dan Kakak pertama bernama Muhammad Fahmi Anas serta kakak kedua bernama Ahmad

Ghozali Fasandi. Peneliti memulai perjalanan pendidikan di MI Daarul Ma'arif dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya, melanjutkan ke Daarul Ma'arif dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Daarul Ma'arif dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, peneliti melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung dalam Program Studi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Saat ini, peneliti sedang menjalani tahap akhir pendidikan berupa penyusunan skripsi sebagai bagian dari pemenuhan persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana.