

**MODUL PRAKTIKUM  
PRODI MANAJEMEN DAKWAH**



Oleh  
Tim Penyusun

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2021**

## **KATA PENGANTAR**

*Assalaamu 'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillahirabbil 'alamin*, segala puji hanya milik Allah --Tuhan seru sekalian alam-- yang hanya dengan rahmat dan inayah-Nya sehingga modul praktikum Program Studi Manajemen Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW serta keluarganya yang suci. Serta semoga umat nya senantiasa istiqomah dan mendapat syafaatnya di yaumul akhir nanti.

Modul ini diperuntukan bagi mahasiswa program studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta. Tujuan dari penulisan adalah sebagai panduan praktis pelaksanaan praktikum dan modul ini berfungsi sebagai pendamping dari mata kuliah yang terdapat praktikum. Adapun untuk mendukung kegiatan praktikum, Prodi Manajemen Dakwah telah memiliki laboratorium manajemen haji umrah yang telah siap digunakan. Prasarana laboratorium saat ini memiliki alat-alat peraga dan simbol-simbol yang digunakan dalam kegiatan manasik seperti Ka'bah mini portable, tempat lempar jumrah, tenda mina , tenda arafah. Selanjutnya untuk laboratorium manajemen hotel syariah dan khitobah tengah disiapkan.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa modul ini masih belum sempurna, untuk itu dibutuhkan saran yang konstruktif agar dapat dilakukan perbaikan pada tahap-tahap selanjutnya. Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan modul ini.

*Wassalaamualaikum Wr.Wb*

Sukoharjo, Oktober 2021

Kepala Prodi Manajemen Dakwah

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

UIN Raden Mas Said Surakarta

Dr. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag

NIP.19690509 199403 1 002

## A. PRAKTIKUM MANASIK HAJI UMRAH

1. Identitas Mata Kuliah
  - a. Nama Mata kuliah : Teori dan Praktek Perjalanan Haji Umrah
  - b. Kode Mata kuliah : MDHU311
  - c. Sks : 3
  - d. Semester : 6
2. Kompetensi yang ingin dicapai :  
Memahami dan dapat mempraktekkan manasik haji umrah.
3. Ruang lingkup praktikum :  
Berkenaan penyelenggaraan kegiatan bimbingan dan manasik haji umrah
4. Materi Kuliah :  
Definisi haji umrah, syarat rukun wajib serta sunnah haji, ihram, thawaf, sai, tahallul, wuquf, praktek haji dan praktek umrah
5. Materi Praktikum :  
Berisi seluruh/sebagian dari materi kuliah yang dipraktekkan melalui kegiatan praktikum
  - a. Teori dasar tentang Haji dan Umrah
  - b. Syarat, Rukun, Wajib dan Sunnah Haji dan Umrah
  - c. Macam-macam Haji dan Umrah
  - d. Ihram dari Miqat
  - e. Thawaf
  - f. Wuquf,
  - g. Sai,
  - h. Tahallul
6. Tujuan Umum Praktikum : Mahasiswa mampu mempraktekan tata laksana ibadah haji dan umrah
7. Agenda Praktikum :  
Memuat berapa kali sesi praktikum yang akan diadakan dalam 1 semester

No	Pertemuan	Materi praktikum	Bahan/kelengkapan yang disiapkan	Keterangan
1	Pertemuan ke (13)	Praktek Manasik Umrah	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kain Ihram</li><li>• Miniatur Kakbah</li><li>• Buku Panduan</li></ul>	
2	Pertemuan ke (14)	Praktek Manasik Haji	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kain Ihram</li><li>• Miniatur Kakbah</li><li>• Buku Panduan</li></ul>	

3				

8. Etika Pelaksanaan Praktikum :

9. Buku/referensi yang digunakan

## **PRAKTIKUM KE-1 “Praktek Manasik Umrah”**

a. Pengantar Teori

Umrah adalah berkunjung ke tanah suci atau Baitullah dengan tujuan mendekatkan diri kepada Allah SWT dengan memenuhi syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh syara’, dan waktunya boleh kapan saja tidak ditentukan seperti halnya haji. umrah hukumnya sunnah.

Umroh dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan Umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji Wukuf di Padang Arafah pada hari Arafah, hari Nahr (10 Dzulhijjah) dan hari-hari Tasyriq.

Syarat Umroh:

- 1) Islam. ibadah umroh ini merupakan salah satu ibadah dalam agama islam. Berumroh pun memang bagi orang islam yang mampu, sedangkan bagi orang non muslim tentu saja hal ini tidak disyariatkan.
- 2) Berakal. Umroh disyariatkan bagi muslim yang berakal sehat. Tidak diperintahkan umroh bagi orang gila dan tidak sah umroh yang dilakukan orang gila.
- 3) Istita’ah. Artinya mempunyai kemampuan dari segi fisik, biaya maupun kemandirian.
- 4) Baligh. Telah mencapai usia Baligh adalah salah satu rukun umroh. Oleh karena itu anak kecil yang belum baligh tidak disyariatkan melaksanakan umroh.
- 5) Merdeka. Bukan dari salah seorang dari hamba sahaya (budak) karena ibadah umroh ini memerlukan waktu yang panjang yang dikhawatirkan kepentingan tuannya akan terbengkalai.

Rukun Umroh:

- 1) Ihram. Memakai pakaian ihram, bagi laki-laki adalah terdiri dari 2 lembar kain yang tidak berjahit. 1 helai melilit mulai pinggang sampai bawah lutut. Sehelai lagi diselempangkan mulai dari bahu kiri kebawah ketiak kanan. Jamaah umroh laki-laki tidak boleh mengenakan celana, kemeja, tutup kepala dan juga tidak boleh menutupi mata kaki. Bagi wanita pakaian ihram lebih bebas tetapi disunatkan yang berwarna putih, yang penting menutup seluruh tubuh, kecuali wajah dan telapak tangan mereka, yang penting tidak ada jahitan.
- 2) Tawaf adalah mengelilingi Baitullah/Kakbah 7 kali
- 3) Sai. Sai dilakukan dari sudut shafa menuju Marwa (dihitung satu kali) dan dari Marwa kembali ke Shafa (dihitung satu kali). Semuanya dilakukan tujuh kali putaran. Sai berawal dari Shafa dan akan terakhir di Marwa.

- 4) Tahalul. Tahulul artinya bercukur sebagian dari rambut di kepala. Biasanya dikerjakan setelah selesai sai, tanda bahwa kita telah sempurna melakukan umroh
- 5) Tertib.

Wajib Umroh:

- 1) Ihram (niat Ihram dari Miqot)
- 2) Meninggalkna yang dilarang dalam ihram
- 3) Melaksanakan tawaf wada. Tawaf wada adalah tawaf perpisahan sebelum kembali ke tanah air. Setelah tawaf wada kita dilarang kembali ke masjidil haram dan Kakbah. Oleh karena itu biasanya Tawaf wada dilaksanakan dini hari setelah tahajud kemudian bisa dilanjutkan sholat subuh berjamaah. Setelah itu jamaah umroh bisa berkemas perlengkapan umrohnya untuk pulang ke tanah air.

b. Tujuan

Diharapkan mahasiswa mampu mempraktekkan tata laksana syarat, rukun, dan wajib Umroh secara benar dan tertib.

c. Metode

Praktek, tanya jawab, diskusi, dan laporan secara individu maupun kelompok

d. Waktu

Saat jam pelajaran atau diluar jam pelajaran yang sudah disepakati.

e. Lokasi

Lapangan atau Embarkasi terdekat

f. Peserta dan Subjek Praktikum

Seluruh mahasiswa bersama Dosen Pembimbing

g. Bahan dan Alat

- Kain Ihram
- Miniatur Kakbah

h. Prosedur/langkah-langkah

1. Ihram dengan niatan Umrah.
2. Berjalan menuju Makkah. Hal-hal yang dilakukan jamaah sebagai berikut:
  - a) Selama perjalanan, jemaah sangat dianjurkan membaca talbiyah, sha lawat, doa dan dzikir;
  - b) Menghindari perbuatan yang berakibat terjadinya pelanggaran larangan ihram;
  - c) Masuk Makkah dan berdo'a ketika tiba di gerbang kota Makkah

- d) Memasuki kota Makkah dengan hati yang khusyu', anggota tubuh tenang, tetap membaca talbiyah dan berdoa sepenuh hati;
3. Tiba di Makkah dan Persiapan Tawaf.
- a) Beristirahat setelah tiba di hotel, sebagaimana sunnah Nabi SAW dan melakukan orientasi lingkungan tempat tinggal; setelah cukup istirahat berangkat ke Masjidil Haram untuk melakukan thawaf dan sa'i;
  - b) Mandi sunnah sebelum berangkat ke Masjidil Haram, kemudian berwudhu;
  - c) Memasuki Masjidil Haram disunahkan melalui pintu Bani Syaibah, tetapi jika kondisi tidak memungkinkan, maka boleh masuk melalui pintu yang mana saja dan berdoa;
  - d) Mendahulukan kaki kanan ketika memasuki Masjidil Haram;
  - e) Melihat Kakbah disunahkan berdoa dan mengangkat tangan.
4. Thawaf
- a) Jemaah disarankan thawaf beregu atau berombongan
  - b) Thawaf dimulai dari Hajar Aswad.
  - c) Pada thawaf putaran kedua dan seterusnya jemaah cukup menghadapkan muka ke arah Hajar Aswad dengan mengangkat tangan dan mengecupnya.
  - d) Thawaf dilakukan tujuh kali putaran mengelilingi Kakbah dengan memosisikan kakbah di sebelah kiri badan.
  - e) Selama thawaf disunahkan berdzikir dan berdoa atau membaca al-Quran.
  - f) Setiap sampai di Rukun Yamani, jamaah disunahkan mengusapkan Rukun Yamani jika memungkinkan.
  - g) Jemaah laki-laki disunahkan melakukan lari-lari kecil.
  - h) Setelah selesai thawaf jamaah disunahkan untuk melaksanakan sholat sunah thawaf dan berdoa di Multazam, dan minum air Zam-Zam.
5. Sa'i
- Setelah jamaah melaksanakan Thawaf dan rangkaianannya jamaah selanjutnya:
- a) Menuju tempat sa'i untuk melaksanakan sa'i dimulai dari bukit Shafa
  - b) Menuju bukit Shawa sambil berdzikir dan berdoa
  - c) Menghadap kiblat
  - d) Disunahkan dengan berjalan kaki bagi yang mampu.
  - e) Memulai perjalanan sa'i dari bukit Shafa menuju bukit Marwa dengan berdoa dan dzikir.
  - f) Melakukan perjalanan sebanyak tujuh kali perjalanan dan diakhiri di bukit Marwa.
6. Bercukur
- Setelah selesai melaksanakan Sa'i, bagi jamaah yang melaksanakan haji tamattu bercukur rambut kepala. Dengan demikian selesailah pelaksanaan umrah.

## PRAKTIKUM KE-2 “Praktek Manasik Haji ”

### 1. Pengantar Teori

Menurut bahasa, Haji (Arab), berarti mengunjungi, ziarah, atau menuju ke suatu lokasi yang tertentu. Menurut istilah pada syara<sup>h</sup>, Haji berarti mengunjungi kakbah (*Baitullah*) di Makkah dalam waktu tertentu, kemudian disertai dengan perbuatan-perbuatan yang tertentu pula.

Hukum haji adalah fardhu<sup>h</sup>ain, wajib bagi setiap muslim yang mampu, wajibnya sekali seumur hidup. Haji merupakan bagian dari rukun Islam. Mengenai wajibnya haji telah disebutkan dalam Al Qur<sup>an</sup>, As Sunnah dan ijma<sup>h</sup> (kesepakatan para ulama).

Ibadah haji dilaksanakan pada bulan haji (Dzulhijjah), yaitu pada saat jamaah haji wukuf di Padang Arafah pada hari Arafah (9 Dzulhijjah), hari Nahr (10 Dzulhijjah) dan hari-hari Tasyriq (11 s.d. 13 Dzulhijjah).

Macam-macam Haji:

- Haji Ifrad (mendahulukan Haji daripada Umroh).
- Haji Tamattu<sup>h</sup> (mendahulukan Umrah baru kemudian Haji).
- Haji Qiran (melaksanakan Haji sekaligus Umrah).

Syarat Umroh:

- 1) Islam. ibadah umroh ini merupakan salah satu ibadah dalam agama islam. Berumroh pun memang bagi orang islam yang mampu, sedangkan bagi orang non muslim tentu saja hal ini tidak disyariatkan.
- 2) Berakal. Umroh disyariatkan bagi muslim yang berakal sehat. Tidak diperintahkan umroh bagi orang gila dan tidak sah umroh yang dilakukan orang gila.
- 3) Istita<sup>h</sup>ah. Artinya mempunyai kemampuan dari segi fisik, biaya maupun kemandirian.
- 4) Baligh. Telah mencapai usia Baligh adalah salah satu rukun umroh. Oleh karena itu anak kecil yang belum baligh tidak disyariatkan melaksanakan umroh.
- 5) Merdeka. Bukan dari salah seorang dari hamba sahaya (budak) karena ibadah umroh ini memerlukan waktu yang panjang yang dikhawatirkan kepentingan tuannya akan terbengkalai.

Rukun Umroh:

- 1) Ihram. Memakai pakaian ihram, bagi laki-laki adalah terdiri dari 2 lembar kain yang tidak berjahit. 1 helai melilit mulai pinggang sampai bawah lutut. Sehelai lagi diselempangkan mulai dari bahu kiri kebawah ketiak kanan. Jamaah umroh laki-laki tidak boleh mengenakan celana, kemeja, tutup kepala dan juga tidak boleh menutupi mata kaki. Bagi wanita pakaian ihram lebih bebas tetapi disunatkan yang berwarna putih, yang penting menutup seluruh tubuh, kecuali wajah dan telapak tangan mereka, yang penting tidak ada jahitan.
- 2) Wuquf di Bukit Arafah, yang waktunya terentang mulai dari waktu zhuhur tanggal 9 Dzulhijjah sampai subuh tanggal 10 Dzulhijjah. Jamaah bisa mengambil waktu siang sampai setelah maghrib, ataupun malam harinya sampai jelang subuh.
- 3) Tawaf adalah mengelilingi Baitullah/Kakbah 7 kali
- 4) Sai. Sai dilakukan dari sudut shafa menuju Marwa (dihitung satu kali) dan dari Marwa kembali ke Shafa (dihitung satu kali). Semuanya dilakukan tujuh kali putaran. Sai berawal dari Shafa dan akan terakhir di Marwa.

- 5) Tahalul. Tahalul artinya bercukur sebagian dari rambut di kepala. Biasanya dikerjakan setelah selesai sai, tanda bahwa kita telah sempurna melakukan umroh
- 6) Tertib.

Wajib Umroh:

- 1) Ihram (niat Ihram dari Miqot)
- 2) Meninggalkan yang dilarang dalam ihram
- 3) Melaksanakan tawaf wada. Tawaf wada adalah tawaf perpisahan sebelum kembali ke tanah air. Setelah tawaf wada kita dilarang kembali ke masjidil haram dan Kakbah. Oleh karena itu biasanya Tawaf wada dilaksanakan dini hari setelah tahajud kemudian bisa dilanjutkan sholat subuh berjamaah. Setelah itu jamaah umroh bisa berkemas perlengkapan umrohnya untuk pulang ke tanah air.

2. Tujuan:

Diharapkan mahasiswa mampu mempraktekkan tata laksana syarat, rukun, dan wajib Haji secara benar dan tertib.

3. Metode:

Praktek, tanya jawab, diskusi, dan laporan secara individu maupun kelompok

4. Waktu:

Saat jam pelajaran atau diluar jam pelajaran yang sudah disepakati.

5. Lokasi :

Lapangan atau Embarkasi terdekat

6. Peserta dan Subjek Praktikum:

Seluruh mahasiswa beserta dosen pembimbing

7. Bahan dan Alat

- Kain Ihram
- Miniatur Kakbah

8. Prosedur/langkah-langkah

1. Ihram dengan niatan haji pada hari tarwiyah, yaitu tanggal 8 dzulhijjah, dimulai dari Makkah di mana saja tempat ia tinggal di daerah haram, selanjutnya menuju Mina dan bermalam di sana sampai pagi hari tanggal 9.
2. Setelah matahari terbit pada hari Arafah (tanggal 9 Dzulhijjah) jamaah haji berangkat menuju Arafah dan tinggal disana sampai matahari terbenam. Perlu diperhatikan batas-batas Arafah terutama di sebelah utara dan timur. Pada dasarnya semua tempat padang Arafah boleh digunakan sebagai tempat wukuf, kecuali daerah Lembah Uranah. Wukuf di Arafah adalah rukun haji yang paling penting, sebagaimana sabda Nabi



SAW *“haji itu wukuf di Arafah. Barang siapa yang datang pada malam ke-10 sebelum terbit fajar, sesungguhnya ia telah memperoleh haji”* (HR. Jamaah).

3. Setelah matahari terbenam pada hari Arafah (tanggal 9 Dzulhijjah), jamaah haji mulai meninggalkan Arafah, menuju Muzdalifah dengan tenang dan khusus.

*“Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah bertolak dari Arafah berdzikirlah kepada Allah di Masy’arilharam. Dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu, dan sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar termasuk orang-orang yang sesal”* (QS al-Baqarah:198).

Kemudian shalat magrib dan isya di Muzdalifah dengan jama’ takhir, dengan satu adzan dan dua kali iqomah (untuk magrib satu kali dan satu kali untuk isya’). Kemudian bermalam di Muzdalifah dan bermalam di sana.

Sesudah itu berangkat menuju Mina sebelum terbit matahari pada hari kesepuluh dari Dzulhijjah (tepat pada hari raya Idhul Adha). Adapun bagi mereka yang lemah, seperti perempuan dan anak-anak, dan sebagainya diperbolehkan meninggalkan Muzdalifah menuju Mina setelah pertengahan malam.

4. Setelah sampai ke Mina pada hari raya Idhul Adha, maka jamaah haji diwajibkan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a) Melontar jumroh aqobah
- b) Menyembelihnkurban bagi yang melaksanakan haji tamattu dan haji qiron
- c) Mencukur seluruh rambut atau sebagian. Setelah melontar aqobah dan bercukur atau memotong sebagiannya, maka selesailah tahallul yang pertama dan boleh baginya mengerjakan apa-apa yang dilarang ketika berihrom, kecuali bersetubuh dengan istri.
- d) Menuju Makkah lalu thawaf ifadah tujuh keliling. Thawaf itu merupakan rukun haji, maka tidak sah haji seseorang tanpa melakukan thawaf ifadhah. Kemudian melakukan Sa’i antara Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali perjalanan bagi yang melakukan haji ifrad atau qiran, apabila belum melaksanakan sa’i sebelum thawaf qadum. Setelah itu, diperbolehkan melakukan sesuatu yang tadinya dilarang karena ihram.
- e) Kemudian jamaah haji pulang lagi ke Mina dan bermalam di Mina pada malam kesebelas dan dua belas dari Dzulhijjah dan melontar ketiga jumrah setiap harinya setelah tergelincir matahari.

Setiap jumrah dilempar dengan tujuh buah batu berturut-turut, yang dimulai pada hari kesebelas dengan jumrah al-„ula, kemudian melempar jumrah al-wustha dan terakhir melempar jumrah aqobah. Setiap kali lemparan disertai dengan takbir.

Demikian juga dilakukan pada hari yang kedua belas. Apabila jamaah haji ingin kembali ke Makkah setelah melempar jumrah pada hari yang kedua belass, mereka diperkenankan meninggalkan Mina sebelum terbenam matahari. Barang siapa yang terlambat meninggalkan Mina hingga matahari terbenam, maka ia harus bermalam lagi di Mina dan harus meninggalkan ketiga jumrah lagi pada hari ketiga setelah tergelincir matahari, sebagaimana dilakukan pada hari kesebelas dan kedua belas, setelah keluar mina. Sebagaimana firman Allah swt :

*“dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah dalam beberapa hari yang berbilang. Barangsiapa yang ingin cepat berangkat (dari Mina) sesudah dua hari,*

*maka tiada dosa baginya, dan barangsiapa yang ingin menanggihkan (keberangkatannya dari dua hari itu) maka tidak ada dosa pula baginya, bagi orang yang bertakwa, dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah, bahwa kamu akan dikumpulkan kepada-Nya” (QS al-Baqarah:203).*

Maksud dzikir disini adalah membaca takbir, tasbih, tahmid, talbiah dan sebagainya. Beberapa hari yang berbilang ialah tiga hari sesudah hari raya hai yaitu 11,12,13 bulan Zulhijjah. Atau dinamakan hari tasriq.

Sebaiknya orang haji meninggalkan Mina pada sore hari terakhir dari hari tasriq, mereka boleh juga meninggalkan Mina pada sore hari kedua.

5. Bagi jamaah haji yang akan meninggalkan Makkah diwajibkan thawaf wada (thawaf pamitan) yang dilakukan setelah selesai melakukan ibadah haji. Cara melaksanakan seperti thawaf lainnya. Setelah selesai thawaf wada' berdiri di Multazam untuk bermunajat kepada Allah selesai itu mencium hajar aswad.

## B. PRAKTIKUM *FRONT OFFICE* HOTEL SYARIAH

1. Identitas Mata Kuliah
  - a. Nama Mata kuliah : Manajemen Hotel Syariah
  - b. Kode Mata kuliah : MDPI302
  - c. Sks : 3
  - d. Semester : 4
2. Kompetensi yang ingin dicapai :  
Memahami dan dapat mempraktekkan kegiatan *front office* hotel syariah
3. Ruang lingkup praktikum :  
Definisi hotel secara umum, pelayanan perhotelan, hotel syariah, hotel dengan manajemen syariah, struktur manajemen hotel syariah, pelayanan hotel syariah, dan praktek *front office*
4. Materi Kuliah :  
Berisi poin-poin materi yang termuat dalam suatu mata kuliah praktikum
5. Materi Praktikum :  
Berisi seluruh/sebagian dari materi kuliah yang dipraktekkan melalui kegiatan praktikum
  - a. Teori dasar tentang Manajemen Hotel Syariah
  - b. Teori *Front Office*
6. Tujuan Umum Praktikum : Mahasiswa mampu mempraktekan tata laksana *Front Office*

7. Agenda Praktikum :  
Memuat berapa kali sesi praktikum yang akan diadakan dalam 1 semester

No	Pertemuan	Materi praktikum	Bahan/kelengkapan yang disiapkan	Keterangan
1	Pertemuan ke (13)	Praktek <i>Front Office</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Meja</li><li>• Alat Tulis</li><li>• Telepon</li></ul>	
2	Pertemuan ke (14)	<i>Role play</i>		

8. Etika Pelaksanaan Praktikum :  
Peserta dapat mengikuti kegiatan tersebut dengan tertib
9. Buku/referensi yang digunakan:  
Fadli Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Gava Media. Yogyakarta
10. Pengantar Teori  
*Customer Service*: melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan kepada tamu hotel sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan.
  - Sikap CS: sikap mengawali pelayanan, sikap dalam melayani, sikap mengakhiri pelayanan

- *Skill CS*: transparansi informasi terkait fasilitas hotel dan layanan kamar, *handling complain & service recovery, customer retention*
- Penampilan CS: dandanan, pakaian dan *name tag* serta kondisi meja kerja dalam keadaan rapi

### Persiapan Penerimaan Telepon di Hotel

Agar anda dapat melakukan pembicaraan telepon dengan baik, anda harus mempersiapkan segala sesuatunya. Berikut ini adalah hal-hal yang harus ada di depan anda saat sedang melakukan pembicaraan telepon:

#### 1. Buku/Daftar Telepon

- a) Daftar nama-nama tamu berdasarkan abjad (*Guest name in alphabetical list*)
- b) Daftar nama karyawan hotel berdasarkan abjad dan departemen/bagian (*Employee Alphabetical List*)
- c) Informasi tentang seluuh nomor telepon di dalam hotel (*In house Telephone Number*)
- d) Buku petunjuk telepon tahun terbaru (*Telephone Directory*)

#### 2. Nomor Telepon Penting

Nomor-nomor telepon penting (*Important Telephone Numbers*) sebaiknya tersedia di ruang operator telepon. Dengan kelengkapan ini operator telepon dapat memberikan layanan informasi yang akurat dan cepat sewaktu-waktu diperlukan oleh tamu maupun manajemen. Nomor-nomor penting juga dibutuhkan pada saat situasi darurat dimana petugas harus bertindak cepat.

Berikut ini merupakan nomor-nomor penting yang harus dihapal dan diingat:

- a) Kantor polisi (*Police*)
- b) Biro perjalanan (*Travel Agencies*)
- c) Pemadam kebakaran (*Fire Brigade*)
- d) Bandara dan kantor penerbangan (*Airport & Airlines Office*)
- e) Rumah sakit (*Hospital*)
- f) Pelayanan taxi (*Taxi Service*)
- g) Pertolongan pertama/gawat darurat (*Medical help/First Aid*)
- h) Stasiun (*Railways*)

#### 3. Kartu Pesan Telepon

Petugas kantor depan tidak hanya mengandalkan ingatan untuk meneruskan pesan kepada orang yang harus menerima pesan. Pesan-pesan tamu yang disampaikan melalui telepon harus dicatat secara akurat. Pada saat tau menyampaikan pesan, petugas harus memastikan kembali pesan tersebut dengan cara mengulang poin-poin penting dari materi pesan.

#### 4. Tujuan

Diharapkan mahasiswa mampu mempraktekkan tata laksana *Front Office*.

#### 5. Metode

Praktek, tanya jawab, diskusi, dan laporan secara individu maupun kelompok.

6. Waktu  
Saat jam pelajaran atau diluar jam pelajaran yang sudah disepakati.

7. Lokasi  
Ruangan Laboratorium

8. Peserta dan Subjek Praktikum  
Seluruh mahasiswa bersama Dosen Pembimbing

9. Bahan dan Alat
- Alat tulis
  - Meja
  - Telepon

10. Prosedur/langkah-langkah  
**Menerima Telepon Masuk**  
**Langkah-langkah cara menerima telepon**

1. Angkat gagang telepon sesegera mungkin, maksimal berdering 3 kali harus sudah diangkat
2. Perkenalkan hotel anda kepada penelepon, ucapkan kata salam selamat sesuai dengan waktu, dan katakan anda siap membantu. Contoh: UIN RMSaid Hotel, Assalaamualaikum/ *Good morning/Afternon/Evening, How may i help you*
3. Dengarkan pesan-pesan atau permintaan tamu dengan baik
4. Selalu sebut nama penelepon bila anda sudah mengetahuinya. Contoh: Mr. Cooke atau Mr. Elliot
5. Berjnjlilah untuk menelepon kembali apabila belum tuntas
6. Letakan kembali gagang telepn dengan baik dan hati-hati, tekan terlebih dahulu kait penghubung baru setelah itu meletakkan gagangnya.

**Melakukan Panggilan Telepon Keluar**

**Langkah Melakukan panggilan telepon keluar (*Outgoing Calls*)**

Untuk melakukan panggilan telepon, gunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi melalui teleguide, telephone directory atau personal list.
2. Siapkan catatan untuk pokok pembicaraan atau diskusi dan informasi yang diperlukan guna menghindari percakapan yang tidak perlu.
3. Tunggu nada sambung dan kemudian tekan nomor telepon yang dituju dengan benar dan hati-hati.
4. Jika nomor yang dihubungi salah, sampaikanlah permintaan maaf.
5. Jika panggilan telah tersambung dengan benar, perkenalkan diri anda dan berikan alasan atau perihal anda menelepon.
6. Jika nomor yang dihubungi mengeluarkan nada sibuk, gunakan alternatif lainnya.

7. Jika sambungan terputus (*cut-off*) pada saat pembicaraan belum selesai, maka anda sebagai pihak yang menelepon harus menghubungi kembali. Jangan lupa menyapaikan permintaan maaf atas terputusnya sambungan telepon itu.
8. Ucapkan terima kasih pada setiap akhir pembicaraan.

### **Standar menerima dan menelepon keluar hotel**

Setiap hotel mempunyai standar dan prosedur dalam menerima dan menelepon keluar. Hal ini tentunya tidak sama antara satu hotel dengan hotel lainnya.

#### *a. Incoming call procedures (From Outside)*

- Angkat gagang dan terima telepon maksimal deringan ke 3
- Ucapkan salam (*greeting*) dengan benar sesuai dengan waktu, sebut nama hotel, dan tawarkan bantuan (*Thank you for calling UIN RMSaid Hotel, How may i help you?*)
- Dengarkan apa yang diinginkan penelepon dan catat pesan dengan baik
- Ulang setiap pesan yang diterima untuk menghindari kesalahan
- Tanya identitas penelepon seperti nama, alamat dan nomor telepon
- Bila penelepon ingin minta disambungkan dengan nomor telepon yang ada di hotel, persilahkan penelepon menunggu sementara dihungkan kepada nomor atau orang yang dituju.
- Persilahkan penelepon berbicara setelah orang yang diminta mau menerimanya sambil menyebutkan nama dan nomor kamarnya.

#### *b. Incoming call procedure (From Inside)*

- Angkat gagang telepon dan terim telepon pada deringan ke dua
- Ucapkan salam (*greeting*) sesuai dengan waktu dan sebutkan nama operator yang menerima, misalnya Good morning, operator.....*on your service, May i help you Mr/Mrs/...? \*
- Dengarkan dengan baik keinginan penelepon dan catat pesannya
- Setelah diketahui apa yang diminta oleh penelepon,sambungkan dengan nomor yang dituju
- Setelah tersambung, persilahkan tamu/penelepon menggunakannya

### **Waktu yang Tepat untuk Melakukan Panggilan Telepon**

- Satu minggu setelah mengirim sesuatu (surat/paket) kepada seseorang atau pelanggan, maka anda sebaiknya harus menghubunginya. Hal tersebut dilakukan agar orang atau pelanggan anda tidak atau belum lupa dengan surat atau paket yang anda kirim (jangan menelpon setelah 1-2 minggu)
- Jika anda ingin menghubungi sebuah perusahaan, maka jangan pernah menelpon sebelum pukul 10.00 atau setelah pukul 17.00 atau pada waktu jam makan siang yakni antara pukul 12.00 hingga pukul 14.00.
- Perlu diperhatikan; Jangan melakukan panggilan melalui telepon pada hari Senin pagi atau pada hari Jum'at sore
- Untuk menelpon seseorang yang pribadi, maka sebaiknya dilakukan setelah pukul 14.00 ketika mereka telah selesai melakukan berbagai aktivitas atau setelah beristirahat. Waktu yang tepat ialah antara pukul 18.00 – 20.00. jangan menelpon setelah larut malam.



### C. PRAKTIKUM KHITOBAH

1. Identitas Mata Kuliah
  - a. Nama Mata kuliah : Khitobah
  - b. Kode Mata kuliah : MD205
  - c. Sks : 2
  - d. Semester : 5
2. Kompetensi yang ingin dicapai :  
Mahasiswa dapat melaksanakan khutbah.
3. Ruang lingkup praktikum :  
*Publik speaking*, teknik pidato dan khutbah
4. Materi Kuliah :  
Sejarah khitobah, tujuan khitobah, unsur-unsur khitobah, metode khitobah, prinsip khitobah dan praktek tata laksana khitobah
5. Materi Praktikum :  
Berisi seluruh/sebagian dari materi kuliah yang dipraktekkan melalui kegiatan praktikum
  - a. Sejarah retorika (khitobah)
  - b. Tujuan khitobah
  - c. Macam-macam khitobah dan jenis-jenisnya
  - d. Prinsip-prinsip berkhitobah
  - e. Persiapan sebelum khitobah
  - f. Teknik Penyajian khitobah yang Baik
  - g. Praktek Khutbah Jumat, Idul Fitri, dan Idul Adha.
  - h. Praktek Pidato sambutan/prakata panitia

6. Tujuan Umum Praktikum : Mahasiswa mampu mempraktekan tata laksana khitobah.

7. Agenda Praktikum :  
Memuat berapa kali sesi praktikum yang akan diadakan dalam 1 semester

No	Pertemuan	Materi praktikum	Bahan/kelengkapan yang disiapkan	Keterangan
1	Pertemuan ke (13)	Praktek Khutbah Jumat, Idhul Fitri dan Idhul Adha	• Mikrofon	
2	Pertemuan ke (14)	Praktek Pidato Sambutan Panitia	• Mikrofon	
3				

8. Etika Pelaksanaan Praktikum :  
Peserta mempersiapkan materi dan durasi khitobah 5-7 menit
9. Buku/referensi yang digunakan:



- a. Fitriana Utami Dewi, Public Speaking; Kunci Sukses Bicara Didepan Publik, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013),
- b. Jalaluddin Rakhmat, Retorika Modern Pendekatan Praktis, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011)
- c. Aninditya Sri Nugraheni, Pidato Terampil Berbahasa Lisan,( Yogyakarta: Lentera Kreasindo, 2015)

## **PRAKTIKUM KE-1 “Khutbah Jumat, Idhul Fitri dan Idhul Adha”**

### 1. Pengantar Teori

Syarat Sah khotbah jumat:

- Laki-laki
- Khutbah diperdengarkan dan didengarkan oleh para jamaah salat jumat
- Khutbah disampaikan dikawasan tempat pelaksanaan salat jumat
- Khatib harus suci dari hadas
- Khatib harus menutup aurat
- Khutbah dilakukan dengan berdiri bagi yang mampu
- Khutbah disertai duduk diantara dua khutbah
- Rukun-rukun khutbah harus dibaca secara berkesinambungan
- Jarak antara waktu khutbah dengan sholat jumat tidak boleh terlalu lama
- Khutbah dilakukan di waktu zuhur

Rukun khutbah jumat:

- Mengucapkan puji-pujian kepada Allah
- Membaca shalawat kepada Nabi di kedua khutbah
- Berwasiat dengan ketakwaan di kedua khutbah
- Membaca ayat suci al-quran di salah satu khutbah

### 2. Tujuan

Diharapkan mahasiswa mampu mempraktekkan tata laksana Khutbah Jumat, Idhul Fitri dan Idhul Adha.

### 3. Metode

Praktek, tanya jawab, diskusi, dan laporan secara individu maupun kelompok

### 4. Waktu

Saat jam pelajaran atau diluar jam pelajaran yang sudah disepakati.

### 5. Lokasi

Laboratorium komunikasi

### 6. Peserta dan Subjek Praktikum

Seluruh mahasiswa bersama Dosen Pembimbing

7. Bahan dan Alat
  - Mikrofon
  - Sound system
  - Naskah/script
  - Mimbar
  
8. Prosedur/langkah-langkah
  1. Khatib berdiri diatas mimbar atau tempat yang lebih tinggi lalu mengucapkan salam.
  2. Kemudian, khatib diajarkan untuk mengucapkan salam pada jamaah, sebagaimana disebutkan dalam hadist Jabir bin Abdullah, “*sesungguhnya Nabi jika telah naik mimbar biasa mengucapkan salam*” HR. Ibnu Majah,
  3. Usai mengucapkan salam, maka suara azan akan dikumandangkan. Khatib dianjurkan untuk duduk mendengarkan dan menirukan hingga adzan selesai.
  4. Selanjutnya, khatib beridiri untuk berkhotbah. Sebelum memulai ada baiknya membuka khutbah sesuai dengan rukun khutbah yaitu membaca alhamdulillah, sanjungan kepada Allah, syahadat, shalawat, bacaan ayat-ayat taqwa dan perkataan amma bad.
  5. Khatib dianjurkan untuk berdiri dan menghadapkan wajahnya pada para jamaah. Namun, jika tidak dapat berdiri maka khutbah dapat dilakukan dengan posisi duduk.
  6. Duduk di antara dua khutbah. Usai menyampaikan khutbah pertama hendaknya khatib duduk sejenak untuk beristirahat sebelum menyampaikan khutbah kedua.
  7. Khutbah jumat ada baiknya tidak terlalu panjang. Khutbah hendaknya tidak boleh lebih lama dibandingkan dengan durasi shalat jumat.
  8. Dengan berkhotbah, khatib hendaknya melantangkan suara dan menyampaikan khutbahnya dengan jelas. Hal ini bertujuan supaya jamaah yang mendengarkan paham dengan kata-kata yang diucapkan
  9. Saat diakhir khutbah, hendaknya ditutup dengan kalimat permohonan ampun kepada Allah. Kalimat permohonan ampun ini bisa disampaikan pada khutbah kedua.
  10. Setelah salam khotib turun dari mimbar dan segera menjadi imam untuk melaksanakan shalat jumat.

## **PRAKTIKUM KE-2 “Praktek Pidato Sambutan ”**

### **1. Pengantar Teori**

Untuk mengetahui kemampuan *publik speaker* menarik perhatian audiens, maka seorang public speaker perlu melakukan identifikasi terkait kekuatan suara agar dapat didengar oleh seluruh audiens. Selain itu menarik perhatian audiens untuk memberikan perhatian pada public speaker, dengan cara melakukan komunikasi nonverbal yang sesuai

dengan tujuan komunikasi. Melatih kepekaan akan pengaturan ketrampilan public speaking, seorang public speaker dituntut untuk meningkatkan intensitas tampil.

Masing-masing individu akan mempunyai kecenderungan untuk merasa tepat membawakan sebuah acara formal maupun informal. Namun, seorang public speaker yang handal dituntut untuk mampu menjadi public speaker pada semua acara. Untuk dapat menguasai audiens dalam ruangan tertentu baik jumlah kecil atau besar maka public speaker perlu melakukan identifikasi terlebih dahulu dengan *event organizer*, atau penyelenggara acara. Selain itu, *public speaker* dituntut untuk memiliki sensitifitas dalam menentukan jenis performance secara keseluruhan; fashion, asesoris, makeup, pilihan bahasa yang digunakan, *body language*, joke dan intonasi suara yang terkait dengan profil audiens. Misalkan saja acara yang dihadiri oleh para orang dewasa usia 40 keatas dengan acara yang dihadiri remaja usia belasan menuntut performance berbeda secara keseluruhan.

Durasi waktu, atau lamanya public speaker harus memandu acara juga perlu dipertimbangkan, hal ini untuk mengelola *energy public speaker* mereka mencoba untuk melakukan blocking ruangan dengan audiens, interaksi, atau *body language* lainnya. Tinggi rendah volume suara juga harus dikelola, karena jika public speaker terus mengeluarkan suara yang keras, kemungkinan akan kehabisan suara pada tengah acara, untuk itu memanfaatkan penguat suara dan sound system yang ada sangat diperlukan agar *public speaker* tidak kelelahan.

2. Tujuan:  
Diharapkan mahasiswa mampu mempraktekkan tata laksana syarat, rukun, dan wajib Haji secara benar dan tertib.
3. Metode:  
Praktek, tanya jawab, diskusi, dan laporan secara individu maupun kelompok
4. Waktu:  
Saat jam pelajaran atau diluar jam pelajaran yang sudah disepakati.
5. Lokasi :  
Laboratorium Komunikasi
6. Peserta dan Subjek Praktikum:  
Seluruh mahasiswa beserta dosen pembimbing
7. Bahan dan Alat
  - Mikروفon
  - Sound system
  - Naskah
8. Prosedur/langkah-langkah
  6. Memilih tema acara pilihan masing-masing mahasiswa
  7. Menyusun susunan acara yang akan dibawakan
  8. Menyusun naskah pidato dari pembukaan sampai penutup

9. Identifikasi tempat acara
10. Identifikasi lingkungan sekitar
11. Identifikasi profil peserta

Review Modul Praktikum  
 Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
 Universitas Raden Mas Said Surakarta

Mata Kuliah	Tanggal Review
:	:
Kode Mata kuliah	Pereview 1
:	:
SKS	Pereview 2
:	:

No	Kriteria	Justifikasi *	Catatan Perbaikan
1	Kesesuaian kompetensi mata kuliah praktikum (MKP) dengan kompetensi lulusan program studi		
2	Kesesuaian deskripsi ruang lingkup MKP dengan kompetensi yang akan dicapai		
3	Kesesuaian antara tujuan umum MKP dengan Tujuan khusus per sesi praktikum		
4	Kesesuaian Isi praktikum dengan silabus MKP		
5	Kesesuaian Muatan praktikum dengan bobot sks		
6	Kelengkapan Tata Tertib/Peraturan Praktikum		
7	Kriteria penilaian dan bobot penilaian mendukung pencapaian kompetensi		
8	Kesesuaian format laporan praktikum dengan kegiatan praktikum per sesi		
dst			

- Kurang sesuai/cukup sesuai/sesuai

-----,-----2021

(-----)

**Daftar Hadir  
Review Modul Praktikum**

**Hari: -----Tanggal -----**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan

-----

Ketua Laboratorium