



Program Studi Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Penulis
JULITA PUSPITASARI

**SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN *TOUR LEADER*
PADA JAMAAH UMRAH
(Studi Pada PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Kota Bengkulu)**



Editor :
Dr. DESI ISNAINI, MA
ADI SETIAWAN, Lc.,MEI

**SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN *TOUR LEADER*
PADA JAMAAH UMRAH (STUDI PADA PT. ZAFAMULIA
MANDIRI CABANG KOTA BENGKULU)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2024 M/1445 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Falaah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telp. (0736) 51276-51171-51172- Fax. (0736) 51171-51172
 Website : www.uinfbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* Pada Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Zafa Mula Mandiri Cabang Kota Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Julita Puspitasari
 Nim : 2011170006
 Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
 Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

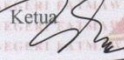
Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

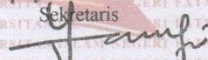
Hari : Jum'at
 Tanggal : 07 Juni 2024

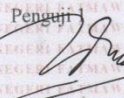
Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

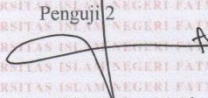
Bengkulu, 07 Juni 2024 M
 30 Zulkaidah 1445 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

 Idwal, B.MA
 NIP. 198307092009121005

Sekretaris

 Yenti Sumarni, M.M
 NIP. 197904162007012029

Penguji 1

 Idwal, B.MA
 NIP. 198307092009121005

Penguji 2

 Yetti Afrida Indra, M.Ak., CIQaR
 NIP. 198404142023212045

Mengetahui
 Dekan


 Prof. Dr.H Supardi, M.Ag
 NIP. 196504101993031007

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis, Jurnal ilmiah dengan judul "Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* Pada Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Kota Bengkulu)" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun diperguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjanah, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2024 M

:445 H



Julita Puspitasari
NIM. 2011170006

ABSTRAK

Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* Pada Jamaah Umrah
(Studi Pada PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Kota Bengkulu)

Oleh : Julita Puspitasari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh *tour leader* ketika memimpin jamaah umrah. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dari sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu memiliki kemampuan melayani jamaah dengan baik, menjalankan program yang sudah direncanakan, dan mengikuti alur koordinasi yang baik dengan atasan juga memberikan kenyamanan disetiap kegiatan kepada jamaah. Dan kendala yang dihadapi oleh *tour leader* antara lain jamaah terlambat, dan jamaah sakit karena faktor usia.

Kata kunci : Sistem Operasional, Pelayanan, *Tour Leader*

ABSTRACT

*Operational System Of Tour Leader Services For Umrah Jamaah
(Studi At PT. Zafa Mulia Mandiri Bengkulu City Branch)*

By : Julita Puspitasari

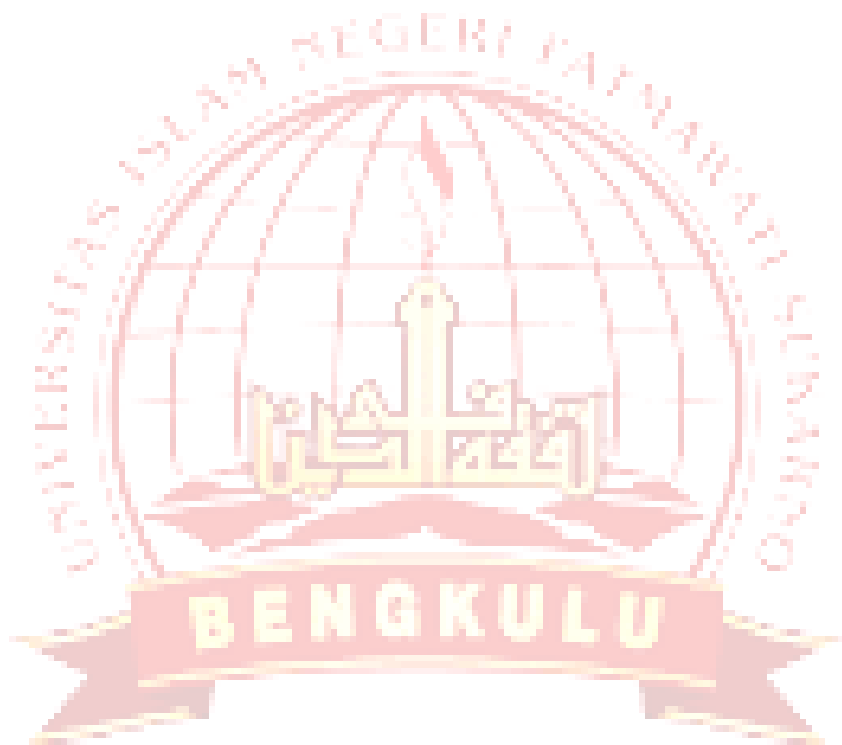
This research aims to determine the operational system of tour leader services for Umrah pilgrims at PT. Zafa Mulia Mandiri Bengkulu City and to find out the obstacles faced by tour leaders when leading Umrah pilgrims. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Research results from the operational system of tour leader services for Umrah pilgrims at PT. Zafa Mulia Mandiri Bengkulu City has the ability to serve the congregation well, carry out planned programs, and follow a good coordination flow with superiors as well as providing comfort in every activity to the congregation. And obstacles faced by tour leaders include the congregation being late, and the congregation being sick due to age.

Keywords: *Operational System, Service, Tour Leader*

MOTTO

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu,
dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah
melewatkanmu”

Umar Bin Khattab



PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan:

1. Puji syukur atas nikmat Allah SWT yang memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini
2. Kepada Ibu Mazni dan Ayah Sudirman tercinta yang telah memberikan motivasi dan kasih sayang serta doa tiada henti untukku
3. Kakak-kakak tercinta Dedi dan Delta yang senantiasa memberikan semangat dan nasehatnya.
4. Untuk kakak ipar Fitry dan keponakan-keponakan tercinta Arga, Ghozi yang selalu memberikan senyum dan tawa
5. Untuk dosen pembimbingku Ibu Dr. Desi Isnaini, MA selaku pembimbing I dan Bapak Adi Setiawan, Lc., MEI, selaku pembimbing II yang tiada henti membimbing dan memotivasi dengan penuh kesabaran.
6. Untuk seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UINFAS) Bengkulu
7. Untuk Sahabatku Dora Wisma Delly yang selalu mendengarkan curhatan sahabatmu ini
8. Teruntuk teman-temanku seperjuangan Weilza, dan teman-teman yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Teman seangkatan dan seperjuangan khususnya Maharo 2020 dan teman-teman KKN Desa Sinar Pagi.
10. Almamater kampus tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Alhamdulillah dengan rahmat dan ridho Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* Pada Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Kota Bengkulu)”. dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof Dr. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
2. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Dr. Desi Isnaini, MA selaku Wadep 1 bidang Kemahasiswaan sekaligus pembimbing 1 Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Eka Sri Wahyuni, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
5. Adi Setiawan, Lc., MEI, selaku pembimbing II sekaligus Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. H. Faisal Mittaqin, M.S.M selaku Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
7. Ayah dan Ibuku tercinta yang selalu mendoakan setiap langkah saya agar diberi kelancaran dan selalu dalam lindungan Allah.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi, kebersihan dan keamanan.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

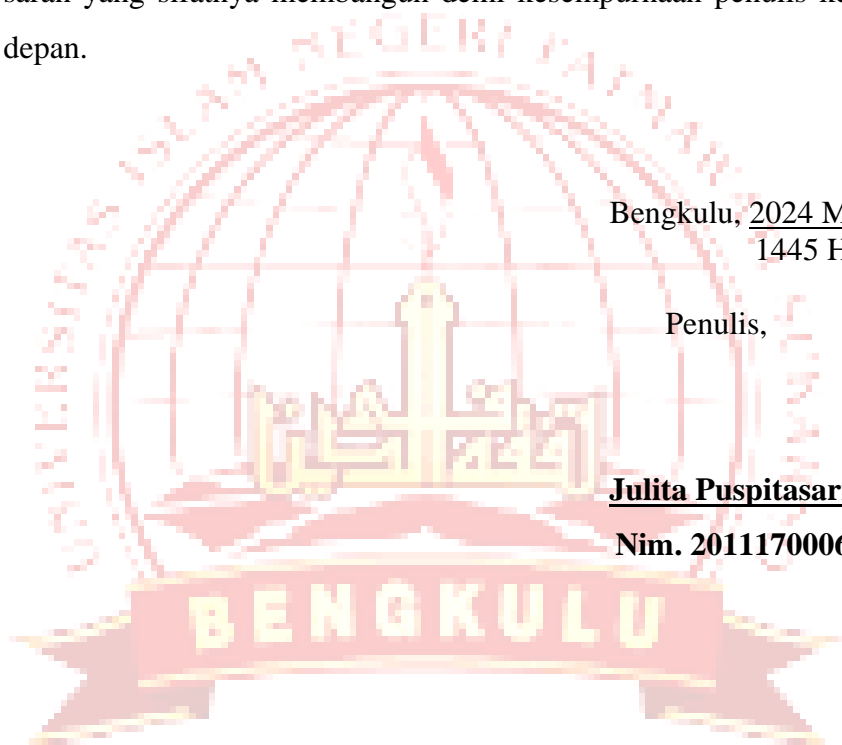
Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 2024 M
1445 H

Penulis,

Julita Puspitasari

Nim. 2011170006



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penulisan.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Metode Penelitian.....	16
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	16
2. Waktu dan Tempat Penelitian	17

3. Informan Penelitian.....	17
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	18
5. Teknik Analisis Data.....	19
H. Sistematika Penulisan	21
BAB II: Kajian Teori.....	23
A. Sistem Operasional.....	23
1. Pengertian sistem.....	23
2. Ciri-ciri Sistem	24
3. Pengertian Operasional	24
4. Tujuan Operasional	25
5. Pengertian Sistem Operasional.....	26
B. Pelayanan	28
1. Pengertian Pelayanan	28
2. Macam-macam Pelayanan.....	28
3. Indikator Kualitas Pelayanan	29
C. <i>Tour Leader</i>	30
1. Pengertian <i>Tour Leader</i>	30
2. Standar Operasional <i>Tour Leader</i>	31
3. Indikator Kualitas Pelayanan <i>Tour Leader</i>	42
4. Kendala <i>Tour Leader</i>	43
D. Jamaah Ibadah Umrah.....	44
1. Pengertian Umrah.....	44
2. Syarat-syarat Umrah.....	45
3. Rukun-rukun Umrah	46
BAB III: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	49

A. Sejarah PT. Zafa Mulia Mandiri	49
B. Visi dan Misi PT. Zafa Mulia Mandiri.....	51
C. Struktur Organisasi PT. Zafa Mulia Mandiri	52
D. Daftar Harga Paket Umrah PT. Zafa Mulia Mandiri	54
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Informan Penelitian.....	56
B. Hasil Penelitian	62
1. Sistem Operasional Pelayanan <i>Tour Leader</i> Pada Jamaah Umrah Di PT. Zafa Mulia Mandiri Bengkulu	62
2. Kendala yang dihadapi <i>Tour Leader</i> dalam perjalanan ibadah umrah pada PT. Zafa Mulia Mandiri	70
BAB V: PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

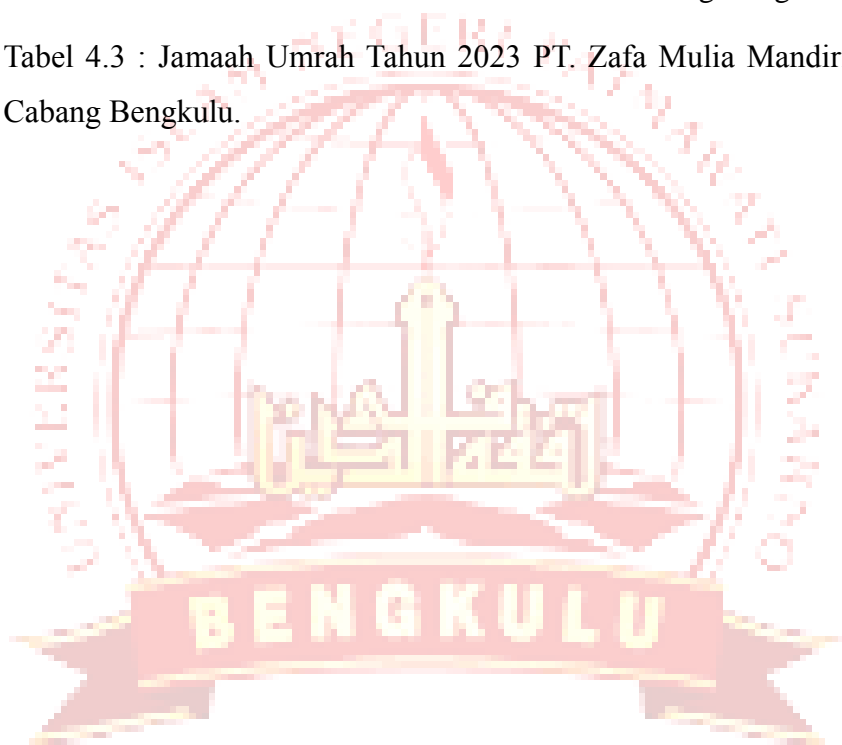
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Daftar Harga Paket Umrah PT. Zafa Mulia Mandiri

Tabel 4.1 : Tim Manajemen PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Bengkulu

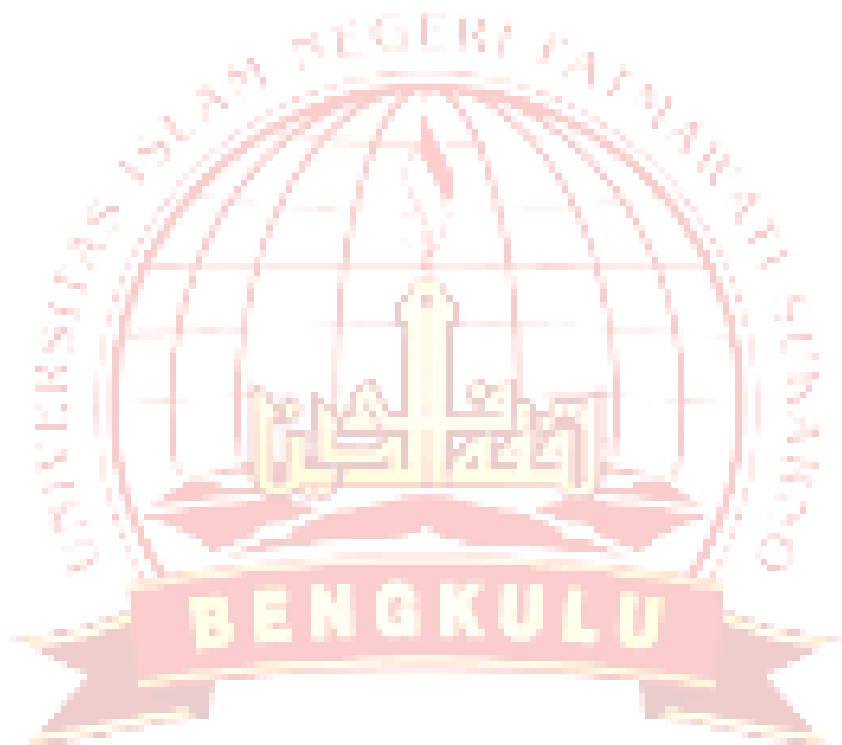
Tabel 4.2: *Tour Leader* PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Bengkulu

Tabel 4.3 : Jamaah Umrah Tahun 2023 PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Bengkulu.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Bengkulu



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 From Validitas Tema Tugas Akhir

Lampiran 2 Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 3 Lembar Bimbingan Pembimbing 1

Lampiran 4 Lembar Bimbingan Pembimbing 2

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 7 Daftar Hadir Ujian Komprehensif

Lampiran 8 Nilai Ujian Komprehensif

Lampiran 9 LoA

Lampiran 10 Nilai Pembimbing 1

Lampiran 11 Nilai Pembimbing 2

Lampiran 12 Surat Keterangan SKPI

Lampiran 13 Surat Keterangan Lulus Plagiasi