

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut bahasa, umrah berarti ziarah. Menurut istilah, umrah berarti mengunjungi Baitullah (Ka'bah) dengan melakukan tawaf, sa'i dan tahallul atau bercukur demi mengharap rida Allah SWT.¹ Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah dalam agama Islam, yang terdapat dalam rukun Islam yang kelima. Ibadah ini dilaksanakan dengan cara menjalankan beberapa ritual di Kota Suci Makkah khususnya Masjidil Haram.² Umrah merupakan suatu kegiatan kerohanian dan ungkapan rasa syukur berbuat kebajikan dengan kerelaan hati yang didalamnya terdapat pengorbanan dalam melaksanakan serangkaian kegiatan ibadah, serta pertemuan besar dengan umat islam lainnya di seluruh dunia.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 158.³

¹ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Penyelenggara Haji dan Umrah, 2019), hal. 61.

² Angung Saputro, 'Peran Tour Leader Dalam Pelayanan Pendampingan Jamaah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah PT. Sunan Tour And Travel' (skripsi, UIN Raden Mas Said Surakarta, 2022), h. 1

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: PT. Sygma Exmedia Arkanleema, 2007), h. 24.

إِنَّ الصَّفَاَ وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ ۚ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ

عَلَيْهِ أَنْ يَطُوفَ بِهِمَا ۚ وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا ۖ فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ۝

Artinya : Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syi'ar (agama) Allah. Maka barang siapa beribadah haji ke Baitullah atau ber-umrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barang siapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebijakan, maka Allah Maha Mensyukuri, lagi Maha Mengetahui.

Hukum Umrah Menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, menunaikan ibadah umrah hukumnya sunnah muakkadah. Sedangkan menurut Imam Syafii dan Imam Hambali, menunaikan ibadah umrah hukumnya wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu.⁴

Umrah adalah salah satu kegiatan ibadah agama Islam. Hampir mirip dengan ibadah haji, dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa serangkaian ibadah di kota suci Mekkah, khususnya di Masjidil Haram.⁵ Sehingga umrah sering disebut pula dengan haji kecil. Untuk melaksanakan ibadah umrah yang menempuh

⁴ Muhammad Jawad Maghniyah, Masykur, Afif Mohammad, *Fiqh Lima Mazhab: Ja'fari, Hanafi, Maliki, Hambali*, (Indonesia: Lentera Basritama, 1999), h. 244

⁵ Dwi Nurilahiah, Nurseri Hasnah Nasution, Anang Walian, 'Strategi pemasaran PT. Zafa Mulia Mandiri Palembang Dalam Menghadapi Persaingan Harga Antara Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)', *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 2 no. 8 (2023), h. 2

perjalanan yang sangat jauh, maka dibutuhkan seorang pemimpin perjalanan atau disebut dengan *Tour Leader* untuk mempermudah selama melakukan ibadah umrah. Hal ini tentu saja tidak lepas dari mereka yang menyediakan Pelayanan yang baik akan membuat konsumen atau para jamaah akan merasa nyaman, sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan jamaah umrah kepada pelayanan pada travel tersebut.

Tour leader adalah orang yang berada di jajaran terdepan dalam mendampingi perjalanan dan memenuhi kebutuhan jamaah atau wisatawan yang melaksanakan ibadah umroh atau wisata.⁶ Keberhasilan dalam perjalanan ibadah umrah sangat tergantung pada kemampuan para *tour leader* dalam menjalankan tugasnya. *Tour leader* dianggap berhasil apabila menyediakan standar operasional pelayanan yang baik, dan mampu melakukan pendampingan dan memimpin rombongan perjalanan ibadah umrah secara lancar, mulai dari keberangkatan sampai kepulangan, serta dapat menyelesaikan kendala yang mungkin muncul dalam setiap perjalanan ibadah Umroh. Untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan sikap kerja yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan oleh *tour*

⁶ Rehendra Maya, dkk, 'Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu Pesawat: Sinergisitas Tour Leader dan Tour Guide', Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, E-ISSN: 2614-8846, h. 479

leader di suatu perusahaan, diperlukan suatu rencana strategi dalam mengembangkan kegiatan perjalanan ibadah umrah dan memiliki pelayanan yang berstandar SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia)⁷

Pada dasarnya seorang *tour leader* juga mengalami kendala atau masalah yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Salah satunya pelayanan yang di berikan saat berada di tanah suci yaitu pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan. *Tour leader* sering kali menjumpai kendala-kendala saat melayani jamaah salah satunya jamaah yang terlambat saat melakukan program perjalanan, jamaah yang sakit karena faktor usia, dan konsumsi atau makanan yang tidak sesuai dengan para jamaah.⁸

Sehingga dengan adanya permasalahan tersebut, tentu saja perlu manajemen yang baik dan tertata agar sesuai SOP yang berlaku. Seorang *tour leader* dalam tugasnya harus siap, sigap, dan cekatan dalam *handle* jamaah. Maka dari itu, *tour leader* juga menjadi salah satu ujung tombak dari pencitraan perusahaan yang sangatlah penting peranannya dalam

⁷ Rode Ayu Wahyuning Putri, dkk, 'The Role Of Tour Manager In Assessing And Planning Travel Opportunities In Covid-19 New Normal Era For The Locals, Jurnal Of Tourism, Culinary And Entrepreneurship, Jil 2 No.1 (2022), H. 3

⁸ Hasil Observasi dengan Ibu Yenti Marlina, Selaku Jamaah Zafra Tour, Pada Tanggal 15 November 2023.

menentukan tingkat kepuasan yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas dari para konsumen.⁹ Pemberian pelayanan yang baik oleh penyelenggara ibadah umrah terhadap jamaah akan menimbulkan rasa puas oleh jamaah. Sebaliknya, ketika jamaah menerima pelayanan yang buruk akan menimbulkan rasa yang tidak puas, sehingga penilaian yang diberikan kepada travel tersebut akan rendah.

Menurut UU RI No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bahwa salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara tertib, aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan syariat.¹⁰

PT. Zafa Mulia Mandiri adalah salah satu travel haji dan umrah yang telah resmi terdaftar sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah umrah (PPIU) di Kementerian Agama RI berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 516 Tahun 2020. Ditambah lagi dengan SK Operasional Wilayah Kanwil Kemenag Bengkulu No. 507

⁹ Hari Prasetyo, Andri Sulistyani, 'Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru', *Jurnal Department Of Administrative Science Faculty Of Social And Political Science* Vol. 5: Edisi II Juli 2018. H. 2

¹⁰ UU No. 8 Tahun 2019, *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, 2020, <https://peraturan.bpk.go.id/Download/97310/UU%20Nomor%202019.pdf>, (Diakses 24 September 2023)

Tahun 2020.¹¹ Dengan terbitnya izin tersebut, maka masyarakat tidak perlu khawatir atas penipuan travel yang sedang marak terjadi. Zafa Tour berusaha memberikan pelayanan secara maksimal dalam melaksanakan tugas sebagai agen travel haji dan umrah, serta mampu melancarkan perjalanan ibadah umrah.

Dalam memberikan pelayanan terhadap para calon jama'ah umrah dipastikan ada kendala atau masalah yang dihadapi oleh *tour leader*. Permasalahan yang sering timbul ialah keterlambatan dalam memberikan informasi antara *tour leader* dengan jamaah sehingga perlu manajemen yang baik dan tertata agar sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut sangatlah dibutuhkan koordinasi yang baik dan manajemen yang rapi dari para masing-masing *tour leader*.

Untuk membahas lebih lanjut bagaimana sistem operasional pelayanan *Tour Leader* pada jamaah umrah Zafa Tour, penulis akan mencoba menganalisa dan meneliti secara lebih spesifik pada pelayanan *Tour Leader*. Sehingga penyelenggaraan ibadah umrah dapat berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan oleh para jamaah dan Zafa Tour. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang

¹¹Sisko Patuh, PT. Zafa Mulia Mandiri, <https://Umrahcerdas.Kemendag.Go.Id/Home/Detail/946>, (Diakses 10 November 2023)

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

B. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas maka didalam skripsi ini penulis akan membatasi permasalahan hanya untuk mengetahui sistem operasional pelayanan *Tour Leader* PT. Zafa Mulia Mandiri cabang Kota Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem operasional pelayanan *Tour Leader* pada jama'ah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *tour leader* ketika memimpin jama'ah umrah?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem operasional pelayanan *Tour Leader* pada jamaah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu
2. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh *tour leader* ketika memimpin jama'ah umrah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan, dan menambah referensi penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah serta akademisi lain pada umumnya.

2. Kegunaan praktis

Dapat dijadikan sebagai pedoman bagi pimpinan perjalanan umrah atau *Tour Leader* yang melayani para jamaah umrah, terutama PT. Zafa Mulia Mandiri Cabang Kota Bengkulu. Dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan buku pedoman dalam proses belajar mengajar.

F. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi oleh Mahdalina

Yang berjudul “Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana Dalam Rekrutmen Jemaah Haji Khusus Dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan”. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem operasional PT. Wahdan Sabilana dalam rekrutmen jemaah haji khusus dan umrah Provinsi Kalimantan Selatan. Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Sistem operasional PT. Wahdan Sabilana sudah baik karena pada pelaksanaannya sesuai dengan PMA No. 23 tahun 2016 tentang penyelenggaraan haji khusus dan PMA No. 8 tahun 2018 tentang umrah. Sistem operaional itu meliputi sistem pemasaran (1) strategi pemasaran, terdiri dari sistem B2B yaitu bekerjasama dengan perusahaan lain seperti PT. Kaltrabu, dan C2C yaitu kerjasama dengan agen-agen travel (2) Data jemaah umrah dan jumlah jemaah haji khusus, yaitu data jemaah haji khusus 40 orang setiap tahun tersebar diberbagai daerah khususnya Kalimantan Selatan, sedangkan untuk jemaah umrah tahun 2019 sebelum covid19 rekrutmen 6323 dengan waiting List 529. Sistem operasional (1) Administrasi (2) Transportasi (3) Kesehatan, PT. Wahdan Sabilana memvaksinasi jemaah yang ingin berangkat (4) Konsumsi, PT. Wahdan Sabilana Memberikan makanan khas Indonesia dengan standar bintang 5 bagi jemaah haji khusus (5) Akomodasi. Meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pemasaran karena terkendala covid-19 dan dalam pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan protokol kesehatan, PT Wahdan Sabilana dapat memaksimalkan faktor pendukung (tempat strategis, harga yang murah,

pembimbing ibadah yang berkualitas kebanyakan lulusan Mesir, strategi pasar B2B dan C2C). Secara keseluruhan pemasaran dan pelayanan yang diberikan PT. Wahdan Sabilana sudah bagus.¹²

Pada penelitian ini ditemukan persamaan yaitu sama-sama membahas tentang sistem operasional. Sedangkan perbedaannya terletak pada permasalahan yang akan diteliti. Penelitian tersebut membahas bagaimana Sistem Operasional Pt. Wahdan Sabilana Dalam Rekrutmen Jemaah Haji Khusus Dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas tentang Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* Pada Jemaah Umrah Di Zafa Tour Kota Bengkulu.

2. Skripsi oleh Rizky Ananda

Yang berjudul “Sistem Pelayanan PT. Mafaza tour & Travel Dalam Membina Jemaah Umrah”. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2018. Skripsi ini bertujuan Untuk mengetahui sistem pelayanan umrah di PT. Mafaza tour & Travel dan untuk mengetahui pembinaan jemaah umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

¹² Mahdalina, ‘*Sistem Operasional Pt. Wahdan Sabilana Dalam Rekrutmen Jemaah Haji Khusus Dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan*’ (Skripsi UIN ANTASARI Banjarmasin, 2021), h. 8

Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Mafaza tour & Travel memberikan pelayanan yang belum maksimal terhadap kepuasan jamaah serta pembinaan yang di berikan PT. Mafaza tour & Travel yang berupa manasik sebelum keberangkatan serta memenuhi kebutuhan jamaah dari tanah air sampai ke tanah suci. Dapat disimpulkan bahwa PT. Mafaza tour & Travel belum mampu memaksimalkan kebutuhan jamaah secara baik.¹³

Persamaan pada penelitian ini membahas tentang sistem pelayanan dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif dan perbedaannya penelitian ini berfokus pada pelayanan PT. Mafaza tour & Travel, sedangkan peneliti berfokus pada pelayanan *Tour Leader* pada jamaah umrah.

3. Skripsi oleh Muhammad Nur Ichsan

Skripsi ini berjudul “Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Jama’ah Ibadah Umrah Di Phinisi Wisata Jakarta Selatan”, Jurusan Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri

¹³ Rizky Ananda, ‘Sistem Pelayanan PT. Mafaza tour & Travel Dalam Membina Jamaah Umrah’ (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018) h. 4.

Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2023. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran seorang *tour leader* dalam memimpin jamaah ibadah umrah Phinisi Wisata. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *tour leader* phinisi wisata mempunyai tugas dalam mewujudkan perjalanan ibadah umrah yang berjalan baik dan lancar, serta memiliki kemampuan melayani secara cepat, memberikan kenyamanan dan kenangan yang baik kepada jamaah sehingga terciptanya kepuasan jamaah. Dan standar operasional prosedur (SOP) *tour leader* di phinisi wisata sudah sesuai dengan standar operasional prosedur *tour leader* yang ditetapkan oleh SKKNI.¹⁴

Perbedaan dari penelitian ini dari pembahasan yang diambil yaitu membahas peran *tour leader* sedangkan peneliti membahas tentang sistem operasional *tour leader*. Persamaannya sama-sama membahas tentang *tour leader* dan menggunakan metode yang sama.

¹⁴Muhammad Nur Ichsan, '*Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di Phinisi Wisata Jakarta Selatan*' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022) h. 4.

4. Jurnal Oleh Kasmad Mile, Asna Aneta, Rauf A. Hatu, dkk

Jurnal Internasional yang berjudul “Pengelolaan Pelayanan Haji Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji dari Gorontalo”. Universitas Ngeri Gorontalo tahun 2019. Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan manajemen pelayanan haji untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji asal Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran, yaitu metode yang menggabungkan dua metode, yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah: Pertama, pengelolaan pelayanan haji di Gorontalo dimulai dengan: 1) melakukan rekrutmen pejabat haji secara online secara terbuka dan sistematis, 2) melaksanakan pelayanan haji, 3) memantau dan mengevaluasi pelayanan haji dengan mempelajari kasus-kasus lapangan, dan 4) melakukan tindak lanjut untuk meningkatkan dan mengoptimalkan layanan; Kedua Faktor penentu keberhasilan pelayanan haji adalah: 1) komitmen pengurus/petugas haji, 2) dukungan anggaran/sumber daya manusia, 3) komitmen pimpinan, dan 4) kompetensi jamaah, untuk mencegah ketergantungan yang ditunjukkan jamaah

satu sama lain, dan ketiga, rata-rata kepuasan haji sebesar 86,06%, terdiri atas: 1) pelayanan di Embarkasi Haji Antara, 2) pelayanan administrasi, 3) pelayanan kesehatan, dan 4) pelayanan transportasi haji. Selain itu, bukti-bukti menunjukkan bahwa ketika jamaah haji berada di Mekkah, makamo'duola (solidaritas sosial) budaya mulai ditinggalkan dan hilang karena keegoisan mereka.¹⁵

Pada penelitian ini ditemukan persamaan membahas tentang pelayanan. Perbedaannya penelitian ini menggunakan metode campuran, yaitu metode yang menggabungkan dua metode, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif saja. Serta penelitian ini membahas tentang pengelolaan pelayanan haji untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji di Gorontalo, sedangkan penulis berfokus pada pelayanan *Tour Leader* di Zafa Tour Bengkulu.

5. Jurnal Oleh Khoir Rozzaku

Jurnal Nasional yang berjudul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Ameera Mekkah Kota

¹⁵ Kasmad Mile, Asna Aneta, Rauf A. Hatu, dkk, ‘*Pengelolaan Pelayanan Haji Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji dari Gorontalo*’, Jurnal Internasional Kebijakan dan Administrasi Publik, Vol. 9 No. 6,(2019), h.79

Medan”. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Tahun 2023. Jurnal ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan yang dilakukan PT. Ameera Mekkah dalam meningkatkan minat calon jamaah haji dan umrah. Menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang di gunakan PT. Ameera Mekkah Travel ini adalah dengan menerapkan fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Perencanaan PT. Ameera Mekkah Travel bisa ditingkatkan dengan fokus pada pencapaian minimal 6.000 jamaah setiap tahun. Koordinasi di antara divisi-divisi dalam perusahaan ini sangat penting, dimana masing-masing divisi melapor kepada General Manager. Pengawasan di PT. Ameera Mekkah Travel dilakukan oleh Komisaris PT. Ameera Mekkah Travel melalui metode pengawasan langsung maupun tidak langsung. Layanan yang disediakan oleh PT. Global Inspira Indonesia mencakup pendaftaran, konsumsi, kesehatan, transportasi, dan penginapan. Pendekatan manajemen PT. Ameera Mekkah ini didasarkan pada kerja sama dengan Kementerian

Agama untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di setiap provinsi.¹⁶

Pada penelitian ini ditemukan persamaan membahas pelayanan dan menggunakan metode yang sama. Perbedaannya penelitian ini membahas Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Ameera Mekkah Kota Medan, sedangkan peneliti berfokus pada pelayanan *Tour Leader*.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang mengacu pada data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, jurnal, buku dan angka-angka. Selain itu jenis penelitian yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan penelitian ini dapat berupa studi kasus dan riset lapangan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Denzin & Lincoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan

¹⁶ Khoir Rozzaku, 'Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Ameera Mekkah Kota Medan', Al-Mada : Jurnal Manajemen (2023), h. 574.

maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.¹⁷

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu

Dalam penelitian ini, penulis membutuhkan waktu dari bulan Oktober sampai dengan Februari 2024.

b. Tempat Penelitian

Lokasi yang dipilih penelitian ini PT. Zafa Mulia Mandiri cabang Kota Bengkulu. Yang beralamat Jl. Timur Indah Raya No 02 RT.030/ RW. 05 Kel. Sidomulyo Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai sumber data. Teknik penelitian informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah data yang diperoleh dan diambil sebagai sampel penelitian yang memiliki informasi yang berkaitan dengan diteliti.

¹⁷ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018) h. 7

Informan dalam penelitian ini adalah tim manajemen ada dua orang, *tour leader* berjumlah tiga orang, dan jamaah umrah tahun 2023 berjumlah tiga orang.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data primer

Data yang bersumber dari wawancara dengan pihak terkait, yaitu 2 orang staf Zafa Tour, 3 orang *tour leader*, dan 3 orang jamaah umrah 2023. Delapan orang ini adalah orang-orang yang berperan penting dalam menjalankan program umrah.

2) Data sekunder

Data yang diperoleh penulis dari literatur lain seperti buku, skripsi, website, jurnal dan juga berupa hasil dokumentasi selama penelitian dan data-data yang diperoleh dari informan yang terdiri dari tim manajemen Zafa Tour, *Tour Leader*, dan jamaah umrah 2023.

b. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1) Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung melalui pemilihan data, pencatatan dan sebagainya untuk melihat aktivitas-aktivitas di Zafa Tour yang menjalankan program umrah dan pelayanan yang baik, khususnya pada pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah. Penulis juga terlibat langsung beberapa kegiatan yang dilaksanakan oleh Zafa Tour.

2) Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh informasi dari pihak tim manajemen Zafa Tour, pimpinan perjalanan umrah (*Tour Leader*), dan jamaah umrah tahun 2023. Dalam penelitian ini penulis berencana melakukan wawancara pada 3 orang *tour leader*, tim manajemen 2 orang dan 3 orang jama'ah umrah dari Zafa Tour tahun 2023.

3) Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu bagian dimana peneliti meminta data kepada lembaga yang diteliti yakni kantor Zafa Tour dan mengkaji dokumen-dokumen tertulis diantaranya arsip, internet, jurnal-jurnal dan lain-lain yang berkaitan dengan sistem operasional

Tour Leader di Zafa Tour.

5. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, penulis menganalisa data yang ada. Penulis menggunakan analisis data kualitatif, yaitu dengan menggambarkan bagaimana sistem operasional pelayanan yang dilakukan *tour leader* di kantor zafa tour berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang selanjutnya diambil kesimpulan.

Tahapan analisis data yang dilakukan sebagai berikut.

a. Reduksi

Reduksi data merupakan suatu kegiatan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan memilih bagian yang penting sesuai dengan masalah peneliti.

b. Penyajian Data

Setelah reduksi data selanjutnya mengumpulkan informasi yang dapat memberikan peluang untuk mengambil kesimpulan. Sehingga data dapat tersaji dengan baik tanpa ada data yang sudah tidak dibutuhkan.

c. Penarikan Kesimpulan

Yaitu proses lanjutan dari reduksi dan penyajian data. Langkah ini menyangkut interpretasi

penelitian, yaitu menggambarkan maksud dari data yang ditampilkan.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi ini terdiri dari lima Bab yang disusun secara sistematis yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan dalam bab ini secara garis besar membahas tentang latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka, pedoman penulisan dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teoritis dalam Bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar penelitian dan dasar untuk pengelolaan data serta asumsi.

Bab III Deskripsi wilayah penelitian yang meliputi sejarah singkat PT. Zafa Mulia Mandiri, visi dan misi PT. Zafa Mulia Mandiri, serta struktur organisasi PT. Zafa Mulia Mandiri.

Bab IV Merupakan bagian penelitian dan pembahasan, Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri cabang Kota Bengkulu.

Bab V Merupakan bagian penutup yaitu akhir dalam penelitian skripsi, bagian ini memuat kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini

