

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan suatu ibadah yang wajib dilakukan oleh setiap Umat Islam untuk mereka yang memiliki kemampuan baik eksternal, internal, dan finansial yang cukup, menunaikan haji cukup dilakukan satu kali dalam seumur hidup. Dalam perkembangan haji Indonesia, di tahun 2024 Indonesia diberikan jatah kuota haji sebanyak 241.000 dengan tambahan kuota 20.000 jamaah, jumlah tersebut terdiri dari 221.720 kuota jamaah haji reguler dan 19.820 kuota jamaah haji khusus.¹

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 97:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا بَيِّنٰتٌ مَّقَامُ اِبْرٰهِيْمَ ۗ وَ مَنۢ دَخَلَهٗ كَانَ اٰمِنًا وَّ لِلّٰهِ عَلٰى اٰفِيْهِ
النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَّ مَنۢ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ
غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

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

¹Amnia Salma, "Kemenag Umumkan Daftar Jamaah Yang Masuk Alokasi Kuota Haji Reguler 1445H/2024 M", 8 Januari 2024 <<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kemenag-umumkan-daftar-jemaah-yang-masuk-alokasi-kuota-haji-reguler-1445-h-2024-m>>. [Diakses, 9 Agustus 2024]

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

Selain ibadah haji, dalam agama islam juga terdapat ibadah umrah, ibadah umrah merupakan suatu kegiatan ziarah yang di dalamnya terdapat pengorbanan, ungkapan rasa syukur, berbuat kebajikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat Islam lainnya di seluruh dunia.³

Ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja disepanjang tahun, Ibadah Umrah termasuk salah satu dari lima rukun Islam. Masing-masing dari umat Islam bertekad mencapai kesempurnaan dalam beribadah dengan taat terhadap perintah Allah serta menjauhi larangannya.⁴

Dengan adanya pemberangkatan umrah yang bisa dilakukan kapan saja di sepanjang tahun, hal ini membuat para umat muslim di Indonesia banyak yang melakukan ibadah umrah terlebih dahulu dengan menggunakan jasa yang disediakan travel umrah di Indonesia.

²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hlm. 62.

³Muhammad Noor, 'Haji Dan Umrah', *Humaniora Dan Teknologi*, 4 .1(2018), (h.38).

⁴ Khoir Rozzaku and others, 'Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Ameera Mekkah Kota Medan', *Al-Mada: jurnal ikhac*, 6.3 (2023).(h.74)

Dengan banyaknya jamaah Indonesia yang melakukan ibadah umrah, hal ini membuat jasa travel di Indonesia bersaing ketat untuk mendapatkan calon jamaah umrah untuk menggunakan jasa yang mereka sediakan. Dalam menyikapi persaingan yang begitu ketat, tentunya perusahaan travel perlu berusaha dengan menjaga, meningkatkan, mempertahankan kualitas pelayanannya guna menghadirkan kesempurnaan pelayanan dan terlaksananya keinginan serta harapan konsumen ketika ibadah.⁵

Perlu diperhatikan ketika memberikan jasa pelayanan kepada konsumen, Menurut Fandy Tjiptono bahwa pelayanan bukan hanya melakukan sesuatu bagi konsumen akan tetapi mengacu dalam tiga kata yakni jasa, layanan, dan service. Jasa service umumnya menawarkan produk tidak berwujud fisik. Dan layanan service dilakukan lebih fokus pada pihak tertentu serta pihak lain baik individu maupun kelompok.⁶

Menurut Moenir, Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan aktivitas konsumen yaitu berupa layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai konsumen dan layanan

⁵Kumadji, Andriani Kusumawati, Elvy Normasari, Srikandi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6 (2013)(h. 3)

⁶Fandy Tjiptono, *Service Management*, 3rd edn (Yogyakarta: Andi 2017, h. 3

administratif yang diberikan orang lain selaku jasa travel pada konsumen.⁷

Kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan reputasi perusahaan, pelayanan yang diberikan dapat didefinisikan oleh konsumen tentang seberapa baik pelayanan disuatu perusahaan travel dengan memperhatikan kesejahteraan pelanggan. Kesan pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa dapat terjadi secara langsung melalui produk dan layanan yang konsumen dapatkan.⁸ Dalam menilai kualitas jasa yang diberikan, Terdapat 5 Indikator kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur pelayanan, yaitu: 1. Keandalan (*Reliability*) 2. Daya tanggap (*responsive*) 3. Bukti Fisik (*tangibles*) 4. Empati (*emphaty*) 5. Kredibilitas (*credibility*).⁹

Dilihat dari segala kualitas pelayanan yang telah diberikan, perusahaan yang sukses yaitu perusahaan yang kualitasnya dilihat dari sudut pandang konsumen, konsumen berperan penting terhadap akreditas pada sebuah perusahaan. Berikut ini dapat dilihat Perkembangan jumlah konsumen jamaah umrah yang telah menggunakan jasa pelayanan pada

⁷Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 17

⁸ Buddy, Tabroni, and Fahrudin Salim, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur)', *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4.2 (2019), h. 114.

⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management*, Edisi 3 (Yogyakarta: andi, 2017). h. 181

PT. Anugrah Quba Mandiri dari tahun 2019-2023 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perkembangan jamaah umrah PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu dalam 5 tahun terakhir

No	Tahun	Jumlah
1	2019	1.754
2	2020	2.044
3	2021	602
4	2022	203
5	2023	1.107
	Total Jamaah	5.112

Sumber: PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Perkembangan Jumlah Jamaah umrah yang telah Menggunakan Jasa Pelayanan PT. Anugrah Quba Mandiri pada tahun 2019-2023, pada tahun 2019 jumlah jamaah umrah sebesar 1.754 jamaah, pada tahun 2020 jumlah jamaah umrah mengalami kenaikan sebesar 2.044 jamaah, namun pada tahun 2021 mengalami penurunan drastis yaitu dengan jumlah menjadi 602 jamaah, pada tahun 2022 yang lalu kembali alami penurunan menjadi 203 jamaah dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan kembali menjadi 1.107

jamaah, sehingga total jamaah Aqm selama 5 tahun terakhir berjumlah 5.112 jamaah.

Pengamatan yang telah dilakukan pada 28 Februari 2024 di PT. Anugrah Quba Mandiri, PT. AQM merupakan salah satu perusahaan perjalanan wisata religi yang berpusat di Kota Bengkulu dengan menyediakan jasa layanan pengurusan perjalanan umrah dan haji, dilihat dari pantauan lapangan, dari kualitas pelayanan yang terpantau, terlihat kurangnya luas ruangan manasik yang disediakan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu .

Latar belakang, indikator serta fenomena yang telah dipaparkan diatas, penelitian bertujuan untuk mengetahui segala kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu, untuk mengetahui lebih dalam mengenai kualitas layanan yang diberikan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul: **Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada PT Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu.**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu terhadap jamaah ibadah umrah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu

1. Guna mengetahui, Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu terhadap jamaah ibadah umrah.
2. Guna mengetahui keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, kredibilitas pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat Penelitian yang berisikan penelitian analisis kualitas pelayanan ini diharapkan:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan disuatu lembaga biro travel, terhadap pihak yang membutuhkan dalam mengangkat permasalahan yang sama khususnya penelitian analisis kualitas pelayanan perjalanan jamaah umrah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan pemikiran, memperluas dalam pengetahuan serta meningkatkan kredibilitas pembaca mengenai kualitas pelayanan dalam ibadah umrah pada PT. Anugrah Quba Mandiri. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan

masukannya semua pihak yang berminat terhadap bidang ekonomi Islam terutama yang berkaitan terhadap biro perjalanan haji dan umroh.

b. Bagi UINFAS Bengkulu

Diharapkan dapat menambah kepastakaan khususnya dalam skripsi Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

c. Bagi Biro Umrah

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyediakan jasa umroh yang baik dan layak kepada jamaah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai salah satu aspek kepuasan jamaah.

E. Penelitian Terdahulu

Agar penelitian ini menjadi penelitian yang lebih terfokus pada suatu masalah penelitian, maka peneliti perlu melakukan studi terhadap penelitian terdahulu yang sejenis dengan tema penelitian yang akan dilakukan:

1. Cici Arista Muchtar, “Analisis Kualitas Pelayanan pada Travel Umroh PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru”. Dirumuskan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada travel umroh PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, penelitian ini menerapkan metode uji

validitas instrumen yang bersifat valid artinya keaslian data, mempunyai validitas yang tinggi juga sebaliknya bila tingkat dari validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang akan diukur. Selanjutnya yaitu uji realibilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (kesalahan). Selanjutnya analisis deskriptif yaitu menjelaskan setiap hasil penelitian tentang persepsi konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Silver Silk Tour & Travel sudah dinilai baik, hal ini dikarenakan bahwa setiap pelayanan yang dilakukan oleh Silver Silk dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sudah diberikan pelayanan dengan baik dan efektif. Dimpulkan dari penelitian ini fasilitas yang diberikan Jasa umroh Silver Silk sesuai dengan harga yang ditawarkan, hal ini dikarenakan bahwa Silver Silk memberikan beberapa paket pilihan umroh agar memudahkan jamaah nanti nya, namun harga yang diberikan belum sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh Silver Silk Pekanbaru ini.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama sama menganalisis kualitas pelayanan, dan mengumpulkan pendapat konsumen terhadap layanan yang didapatkan.

Perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada metode penelitian, objek penelitian, dan waktu penelitian.¹⁰

2. Zulkifli, Muhammad Arif, Zulfadli Hamzah. “Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru” penelitian ini bertujuan guna menganalisis pelayanan Ibadah Umroh yang ditawarkan oleh perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh di Kota pekanbaru, Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan melakukan teknik wawancara. Hasil penelitian yang dilakukan terdapat beberapa penawaran yang diberikan oleh jasa pelayanan ibadah umrah yang berupa; A. Pelayanan administrasi, yang telah dilakukan oleh lembaga Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik dan benar. Setiap perusahaan jasa penyelenggara umroh memiliki sistem dan SOP pelayanan administrasi yang sama mulai dari pendaftaran yang bisa dilakukan online juga melalui website ataupun langsung. B. Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru sangat memperhatikan sekali mengenai kesehatan jamaah dimana calon jamaah akan diminta untuk medical check up sebelum berangkat umroh untuk mengetahui kondisi

¹⁰ Cici Arista Muchtar, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Pada Travel Umroh PT. Silver Silk Di Kota Pekanbaru’, (Skripsi, Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2022), h. 84

kesehatannya. C. Pelayanan konsumsi Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru juga telah memberikan pelayanan konsumsi sesuai dengan standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah. Perusahaan sangat memperhatikan sekali standar gizi, higienis dan selera (cita rasa) makanan yang di berikan kepada jamaah umroh.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama sama membahas pelayanan ibadah umrah, dan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan dengan penelitian ini terdapat pada objek penelitian, dan waktu penelitian.¹¹

3. Sugeng Riyadi, “Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017” dirumuskan dalam penelitian ini yaitu guna mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan oleh Kementerian Agama Kabupaten Semarang dan untuk mengetahui Apa faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan pemberangkatan dan pemulangan Jamaah haji di Kementrian Agama Kabupaten Semarang. Metode dari penelitian ini melibatkan metode observasi, wawancara, dokumentasi yang kemudian dianalisis

¹¹ Zulkifli, Muhammad Arif, and Zulfadli Hamzah, ‘Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru’, Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 5.1 (2022), h. 62-70

dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang meliputi aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang bekerjasama dengan lembaga pemerintah serta lembaga swasta. Bentuk pelayanan yang diberikan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang antara lain: pemberkasan, pelunasan, pendataan, pembuatan paspor serta pengiriman paspor ke Kementerian Wilayah, pembagian ketua regu dan rombongan, bimbingan manasik haji, pemberian bekal kepada karom, pengiriman tas/ koper ke Asrama serta proses pelayanan pemberangkatan jamaah haji dan proses pelayanan pemulangan jamaah.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas pelayanan dan penerapan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif, serta juga membahas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu terdapat pada pembahasan yang diteliti, penelitian ini membahas pemberangkatan dan pemulangan haji.¹²

4. Azizah Wahyuni. “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama’ah Bimbingan Manasik Haji (Studi

¹²Sugeng Riyadi, ‘Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017’, *Gender and Development*, 120.1 (2018),h. 1-131.

Kasus KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu)”. Penelitian ini merumuskan masalah mengenai Kualitas layanan manasik haji di KBIH Ar-Raudhah dan untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan jama’ah bimbingan manasik haji KBIH Ar-Raudhah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan kualitas layanan yang dilakukan pihak KBIH ArRaudhah terdapat 23% responden menjawab kualitas layanan rendah, 60% responden menjawab kualitas layanan yang dilakukan KBIH Ar-Raudhah sedang, dan 17% responden menjawab kualitas layanan KBIH Ar-Raudhah tinggi. Kesimpulannya bahwa tingkat kualitas layanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Ar-Raudhah Kota Bengkulu rata-rata sebesar 60%. Tingkat kepuasan jama’ah Bimbingan Manasik Haji di KBIH Ar-raudhah Kota Bengkulu rata-rata sebesar 56%. kualitas layanan dengan kepuasan jama’ah sebesar 48,86%.¹³

Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis kualitas layanan. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu, penelitian ini menggunakan metode kuantitaif dan perbedaan pembahasan, pada penelitian ini membahas kepuasan jamaah bimbingan manasik haji dan beda objek penelitian.

¹³ Azizah Wahyuni, ‘Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jama ’ Ah Bimbingan Manasik Haji’, (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021) , H. 1-70

5. Gusfia Handayani. “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon”. Penelitian ini untuk merumuskan Seberapa besar tingkat kepuasan jamaah haji dalam pelayanan yang diberikan penyelenggara kegiatan haji Kementerian Agama Kota Cilegon dan Apakah faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah di Kementerian Agama Kota Cilegon. Tujuan penelitian ini yaitu guna mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan jamaah haji dalam pelayanan yang diberikan penyelenggara kegiatan haji Kementerian Agama Kota Cilegon. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari analisis yang dilakukan, petugas memberikan pelayanan dan perhatian lebih kepada jamaah yang lanjut usia, dan untuk nilai terendah ketika pemberian pelayanan adalah tingkat pemberian informasi teruntuk keluarga jamaah haji yang ditanah air dengan melalui sekretariat kelompok bimbingan ibadah haji. Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam pelayanan petugas penyelenggara ibadah haji Kementerian Agama Kota Cilegon yang diberikan sudah memuaskan atau diatas standar.¹⁴

¹⁴Gusfia Handayani, ‘Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon’, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatulah Jakarta, 2017), h. 1-86.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada pelayanan jamaah. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada judul yang membahas tingkat kepuasan perjalanan ibadah haji dan metode penelitian yang digunakan

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Reseach*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung dengan jamaah. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat atau bisa diartikan juga sebagai pandangan, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis ataupun lisan dari orang-orang atau perilaku yang dialami.¹⁵ Penggunaan metode ini bermaksud untuk memahami situasi yang sebenarnya secara mendalam. Dengan demikian dapat dipahami, bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian dengan sistem penganalisisan data dengan cara penguraian ataupun pemaparan.

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008). H. 1-4

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai dari tanggal 8 juli-8 Agustus 2024. dan tempat penelitian terletak di kantor pusat PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu, yang beralamatkan Jalan S. Parman No.17,Rt.2,Rw.1, kel. Tanah Patah, Bengkulu,38227.

3. Informan Penelitian

Terapan dengan teknik *Purposive sampling* merupakan sebuah metode random sampling dimana riset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan kasus.¹⁶

Melibatkan 6 informan pada penelitian ini yaitu 4 jamaah umrah yang telah melakukan perjalanan umrah pada tahun 2022 1 jamaah dan 2023 3 orang jamaah serta 2 orang pimpinan PT AQM yang terdiri dari Tim Marketing dan Tourleader. Range penelitian pada bulan juli ditemukan 6 informan untuk dijadikan narasumber yang beralamatkan kota Bengkulu.

4. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yaitu dengan melibatkan data primer dan data sekunder.

¹⁶ Ika Lenaini, 'Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling',Jurnal: Ummat. 6.1 (2021)2614-1167 (h.2)

- a. Data primer merupakan jenis data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dengan pengambilan data langsung berupa wawancara. Data bersumber langsung dari lokasi penelitian yang diperoleh melalui wawancara bersama para responden.
- b. Data sekunder yaitu sumber data yang sudah diperoleh dari orang lain dalam wujud adanya dokumentasi atau data laporan. seperti buku referensi, jurnal, majalah, dokumen, dan seperti perundang-undangan.¹⁷

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu standar yang di gunakan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.¹⁸ Teknik yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Observasi

Observasi atau pengamatan teknik yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara teliti.¹⁹ Dilakukannya observasi ini untuk melihat kelemahan atau kelebihan pada objek yang akan diteliti.

¹⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*. Edisi 9 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), H. 91

¹⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Sukses Offset, 2011).h.83

¹⁹ Suharismi Arikunto, *Dasar Dasar Evaluasi Pendidikan*. Edisi 3 (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).h.45

b. Wawancara

Percakapan antara dua pihak, pewawancara mengajukan pertanyaan kepada terwawancara yang akan menjawab pertanyaan. Dengan teknik ini data primer didapatkan.

6. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan penyusunan data dari umum ke khusus.²⁰

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini terbagi menjadi lima bab yang masing-masing bab memuat sub-sub sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan. Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II. Kajian teori. Dalam bab ini berisi tentang kajian teori, yang membahas teori-teori yang menunjang dan yang mempunyai kaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

²⁰ Milles, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), h. 51.

BAB III. Gambaran umum objek penelitian. Dalam bab ini membahas tentang sejarah PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu.

BAB IV. Hasil penelitian. Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian, dari hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan perjalanan ibadah umrah PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu.

BAB V. Penutup. Pada bab ini diisi dengan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan penelitian pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu.

