

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Bahasa, umrah berarti ziarah. Menurut istilah, umrah berarti mengunjungi Baitullah (kak'bah) dengan melakukan tawaf, sai dan bercukur demi mengharap rida Allah SWT.¹ Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah dalam rukun Islam yang kelima. Ibadah ini dilaksanakan dengan cara menjalankan beberapa ritual di Kota Suci Makkah khususnya Masjidil Haram.² Umrah adalah sebuah aktivitas spiritual yang mencerminkan rasa syukur dan niat tulus untuk berbuat kebaikan. Ibadah ini mengandung unsur pengorbanan dalam pelaksanaan berbagai rangkaian ritual, sekaligus menjadi momen berkumpulnya umat Islam dari berbagai penjuru dunia.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 158.³

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

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

² Agung Saputro, 'Peran Tour Leader Dalam Pelayanan Pendampingan Jama'ah Umrah Di Biro Haji dan Umrah PT. Sunan Tour And Travel' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h.

1

³ Jajasan Penyelenggara, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Cetakan 1 (Bandung: PT. Sygma Exmedia Arkanleema, 2019), h. 24

Artinya: Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan Sebagian syiar (agama) Allah. Maka, siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sai antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebijakan, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri, lagi Maha Mengetahui. (Al-Baqarah ayat 158)

Menurut Imam Syafi'i dan Imam Hambali, umrah merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu, namun pelaksanaannya cukup satu kali dalam hidup. Sedangkan menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, umrah dipandang sebagai sunnah muakkadah, yaitu ibadah yang sangat dianjurkan tetapi tidak sampai pada tingkat wajib.⁴

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual sangat penting bagi umat islam. Dalam konteks kehidupan modern, pelaksanaan ibadah umrah tidak hanya menuntut kesiapan rohani dan jasmani jamaah, tetapi juga memerlukan pengelolaan layanan yang profesional, terstruktur, serta berorientasi pada kenyamanan dan keamanan jamaah.

Dalam praktik penyelenggaraan ibadah umrah, salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas pelayanan adalah *tour leader*. *Tour leader* berperan sebagai pendamping, koordinator, sekaligus pengarah bagi jamaah sejak proses keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga

⁴ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Penyelenggara Haji dan Umrah, 2020), h. 61

kepulangan ke tanah air. Keberadaan *tour leader* menjadi sangat penting karena mereka berinteraksi langsung dengan jamaah dan menjadi representasi perusahaan di lapangan. Kualitas pelayanan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja dan implementasi tugas *tour leader*.

Tour Leader adalah orang yang berada di jajaran terdepan dalam mendampingi perjalanan dan memenuhi kebutuhan jamaah atau wisatawan yang melaksanakan ibadah umrah atau wisata.⁵ 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, serta dapat menyelesaikan kendala yang mungkin muncul dalam setiap perjalanan ibadah umrah.⁶ Untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan sikap kerja yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan oleh *tour leader* di suatu perusahaan, diperlukan suatu rencana strategi dalam mengembangkan kegiatan perjalanan ibadah

⁵ Rahendra Maya, dkk, 'Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu Pesawat: Sinergisitas *Tour Leader* Dan *Tour Guide*', Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 6.02 (2023), 479 <<https://doi.org/https://doi.org/10.30868/im.v6i02.5026>>.

⁶ Aryadi, Patmawati, 'Peran Dan Fungsi *Tour Leader* Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak', Jurnal Manajemen Dakwah, 1.1 (2020), (h.4) <<https://doi.org/https://doi.org/10.24260/j-md.v1i1.125>>.

umrah dan memiliki pelayanan yang berstandar SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia)⁷

Agar pelayanan berjalan sesuai standar, perusahaan penyelenggara umrah umumnya menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja. SOP tersebut mencakup alur pelayanan, pembagian tugas, mekanisme koordinasi, serta standar penanganan kendala di lapangan. Secara teoritis, keberadaan SOP diharapkan mampu meminimalkan kesalahan operasional, meningkatkan efektivitas kerja, serta menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Handoko menyatakan bahwa SOP merupakan pedoman kerja untuk mencapai efektivitas dan konsistensi,⁸ serta menurut Wibowo bahwa standar kerja yang jelas dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas hasil kerja.⁹

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pimpinan cabang, *tour leader*, dan beberapa jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan jamaah umrah. Komunikasi antara *tour leader* dan jamaah, khususnya jamaah lanjut usia, belum berjalan secara optimal sehingga informasi terkait jadwal

⁷ Firda Ishlahul Ummah, 'Peran Tour Leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan', Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis, 2.01 (2025), (h. 58) <<https://ejournal.unu.ac.id/index.php/jimbis>>.

⁸ Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi 2 (Yogyakarta:BPFE YOGYAKARTA, 2019), h. 10-11.

⁹ Wibowo, *MANAJEMEN KINERJA*, Edisi 5 (Jakarta: RAJAWALI PERS, 2016), h. 9-10

kegiatan, lokasi, maupun teknis pelaksanaan ibadah terkadang perlu disampaikan berulang kali. Selain itu, adanya perubahan atau keterlambatan jadwal kegiatan yang terjadi di lapangan menuntut *tour leader* untuk melakukan penyesuaian pelayanan secara cepat dan tepat. Pada kondisi tertentu, pendampingan terhadap jamaah lansia juga memerlukan perhatian yang lebih intensif karena keterbatasan fisik serta kemampuan adaptasi jamaah terhadap lingkungan baru. Berbagai kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang diterima jamaah selama menjalankan ibadah umrah. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga oleh bagaimana SOP tersebut diimplementasikan oleh *tour leader* dalam menjalankan tugasnya.

Selain itu, *tour leader* juga dihadapkan berbagai tantangan selama mendampingi jamaah, seperti keberagaman karakter jamaah, perbedaan tingkat pemahaman ibadah, kondisi kesehatan jamaah lanjut usia, serta padatnya aktivitas selama berada di tanah suci. Berbagai kondisi tersebut menuntut *tour leader* untuk mampu melaksanakan tugas secara profesional, adaptif, dan sesuai dengan sistem operasional yang telah ditetapkan perusahaan agar kualitas pelayanan kepada jamaah tetap terjaga.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, salah satu bentuk jaminan negara terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umrah adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah agar dapat beribadah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Oleh karena itu, setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas melalui sistem operasional yang efektif dan terstruktur.¹⁰

PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu merupakan salah satu biro perjalanan ibadah umrah yang telah resmi terdaftar sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1251 Tahun 2021. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan ibadah umrah, PT. Wafdullah Tamu Mulia telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Tour Leader* sebagai pedoman kerja dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sejak keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air. SOP tersebut mengatur berbagai tugas *tour leader*, mulai dari pendampingan di bandara, pelayanan selama perjalanan,

¹⁰ UU No. 8 Tahun 2019, *Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah*”, 2020, <https://peraturan.bpk.go.id/Download/97310/UU%20Nomor%202019.pdf>, (Diakses 23 September 2025)

koordinasi di hotel, pendampingan ibadah umrah, kegiatan ziarah, hingga proses kepulangan jamaah.

Akan tetapi, keberadaan SOP yang telah disusun secara sistematis belum tentu menjamin bahwa seluruh prosedur dapat dilaksanakan secara optimal di lapangan. Efektivitas pelayanan sangat bergantung pada bagaimana *tour leader* mengimplementasikan SOP tersebut dalam situasi nyata yang dihadapi selama mendampingi jamaah. Dengan demikian, implementasi sistem operasional menjadi faktor penting yang perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana SOP yang telah ditetapkan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan jamaah umrah.

Penelitian terdahulu mengenai penyelenggaraan ibadah umrah pada umumnya lebih banyak membahas kualitas layanan jamaah, kepuasan jamaah, strategi pemasaran biro perjalanan, serta pelayanan perjalanan umrah secara umum. Penelitian Rantika Prameswari misalnya berfokus pada analisis kualitas layanan *tour leader* menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, sedangkan penelitian Muhamad Iqbal Tsani, Abdul Mujib, dan Ali Azis membahas implementasi kualitas pelayanan terhadap jamaah haji khusus. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* berdasarkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dengan menggunakan indikator komunikasi,

sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (research gap) tersebut, khususnya pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

Dalam penelitian ini, implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* dianalisis menggunakan teori implementasi George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, program, maupun sistem operasional melalui empat faktor utama yang saling berkaitan. Keempat indikator tersebut relevan untuk menganalisis pelaksanaan SOP *Tour Leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Sementara itu, kualitas layanan jamaah dianalisis menggunakan teori *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang terdiri dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penggunaan kedua teori tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* serta kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan ibadah umrah serta memberikan kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi dan perbaikan sistem operasional perusahaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)”**.

B. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas maka di dalam jurnal ini penulis akan membatasi permasalahan hanya untuk mengetahui implementasi sistem operasional pelayanan *Tour Leader* PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu?
2. Bagaimana kualitas layanan jamaah umrah yang diberikan oleh *tour leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan jamaah umrah yang diberikan oleh *tour leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

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

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dalam meningkatkan sistem operasional pelayanan *tour leader* dan kualitas layanan jamaah umrah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu *tour leader* dalam meningkatkan profesionalisme, kemampuan komunikasi, dan kualitas pendampingan kepada jamaah.

F. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal oleh Junaidi dan Muhammad Agus

Jurnal yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten (Studi Kasus pada Pelayanan Haji dan Umrah)” yang diterbitkan pada Jurnal Ilmu Administrasi Publik Tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori implementasi George Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan haji dan umrah sudah berjalan cukup baik. Faktor komunikasi dan koordinasi antar pelaksana dinilai berjalan efektif, namun masih terdapat kendala pada aspek sumber daya dan penyesuaian prosedur pelayanan.¹¹

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan teori implementasi George Edward III dan membahas pelayanan haji dan umrah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut membahas implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan tour leader dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafduallah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

2. Jurnal oleh Rantika Prameswari

Jurnal yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Tour Leader* dalam Mendampingi Jamaah Umrah dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu)” yang diterbitkan pada Jurnal Masharif Al-Syariah Tahun 2025.

¹¹ Muhammad Agus Junaidi, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten (Studi Kasus pada Pelayanan Haji dan Umrah),” Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9.1 (2020), 42-45 (h.42)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *tour leader* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu sudah tergolong baik. *Tour leader* dinilai mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, serta memberikan pendampingan yang baik kepada jamaah. Namun masih terdapat beberapa kendala pada aspek *reliability*, khususnya terkait ketepatan distribusi perlengkapan jamaah dan koordinasi pelayanan.¹²

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan *tour leader* jamaah umrah dan menggunakan teori SERVQUAL. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut berfokus pada analisis kualitas layanan *tour leader*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan

¹² Rantika Prameswari, Khairiah Elwardah, dan Miko Polindi, “Analisis Kualitas Layanan Tour Leader dalam Mendampingi Jamaah Umrah dengan Menggunakan Metode Service Quality (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu),” Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 10. 5 (2025), 33-44 (h.40)

tour leader dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

3. Jurnal oleh Sayid Athfal Alauddin, Abdurrahman Kader, dan Darwin Abdul Radjak

Jurnal yang berjudul “Komunikasi, Sumber Daya Manusia, Sikap dan Struktur Birokrasi (Edward III) dalam Pelayanan Haji di Halmahera Timur” yang diterbitkan pada Jurnal Nomosleca Tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan haji menggunakan model implementasi George Edward III melalui indikator komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan haji di Halmahera Timur telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek komunikasi dan pendampingan jamaah. Sumber daya manusia dinilai profesional, namun masih terdapat kendala pada akses informasi dan perubahan SOP yang memengaruhi efektivitas pelayanan.¹³

¹³ Sayid Athfal Alauddin, Abdurrahman Kader, dan Darwin Abdul Radjak, “Komunikasi, Sumber Daya Manusia, Sikap dan Struktur Birokrasi (Edward III) dalam Pelayanan Haji di Halmahera Timur,” Jurnal Nomosleca, 11. 2 (2025), 157-270 (h.165)

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan teori implementasi George Edward III dan membahas pelayanan jamaah haji dan umrah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut membahas implementasi pelayanan haji pada instansi pemerintah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

4. Jurnal oleh Muhamad Iqbal Tsani, Abdul Mujib, dan Ali Azis

Jurnal yang berjudul “Implementasi Model Kualitas Pelayanan *Service Quality (SERVQUAL)* terhadap Jamaah Haji Khusus” yang diterbitkan pada Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra Tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi model kualitas pelayanan terhadap jamaah haji khusus menggunakan teori *SERVQUAL*. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menganalisis dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dalam pelayanan jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan terhadap jamaah haji khusus telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek

empati dan jaminan pelayanan. Namun masih ditemukan beberapa kendala dalam koordinasi internal dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan jamaah.¹⁴

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan teori *SERVQUAL* dalam menganalisis kualitas pelayanan jamaah. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian. Penelitian tersebut membahas pelayanan jamaah haji khusus, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

5. Jurnal oleh Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, dan Eka Dewi Utari

Jurnal yang berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Land Arrangement Ibadah Umrah melalui Kinerja *Tour Leader*: Studi Empiris” yang diterbitkan pada Jurnal Manajemen Dakwah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja *tour leader* dapat meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada kemampuan komunikasi, profesionalitas, empati, dan

¹⁴ Muhamad Iqbal Tsani, Abdul Mujib, dan Ali Azis, “Implementasi Model Kualitas Pelayanan Service Quality (*SERVQUAL*) terhadap Jemaah Haji Khusus,” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 4.2 (2025), 225-244 (h. 235)

problem solving *tour leader* dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *tour leader* memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan jamaah umrah. Kemampuan komunikasi, sikap empati, serta kemampuan menyelesaikan masalah menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan jamaah selama perjalanan ibadah umrah.¹⁵

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas pelayanan *tour leader* dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut lebih menekankan pada kinerja *tour leader*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* berdasarkan indikator implementasi Edward III di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mengacu pada data

¹⁵ Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, dan Eka Dewi Utari, "Peningkatan Kualitas Layanan Land Arrangement Ibadah Umrah melalui Kinerja Tour Leader: Studi Empiris," *Jurnal Manajemen Dakwah* 5.2 (2024), (h. 47)

yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, jurnal, dan buku. 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 kualitatif deskriptif. Menurut Denzim & Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.¹⁶

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2026 sampai Februari 2026.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu yang beralamat di Jl. H. Adam Malik Raya RT.023 RW.008 Kelurahan Cempaka Permai, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

¹⁶ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV, 2018), h. 7

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Teknik penentuan informan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut sugiyono, teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas suatu pertimbangan tertentu.¹⁷

Dalam penelitian ini jumlah informan yang diteliti sebanyak 7 orang yang terdiri dari tiga orang *tour leader*, tiga orang jamaah umrah, dan satu orang tim manajemen PT. Wafdullah.

4. Sumber Data

Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melakukan perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individu atau kelompok. Didapat melalui wawancara pada informan, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan.
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh penulis dari literatur lain seperti buku, skripsi, website, jurnal

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 128

dan juga berupa hasil dokumentasi yang diperoleh dari informan yang terdiri dari tim manajemen Wafdullah, *tour leader*, dan jamaah umrah.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian, untuk melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan.¹⁸ Observasi ini dilakukan di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang digunakan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.¹⁹ Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara kepada tim manajemen, *tour leader*, dan jamaah Wafdullah.

¹⁸ Hasanah, Hasyim, 'TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)', Jurnal *At-Taqaddum*, 8.1 (2017), (h. 21) <<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>>.

¹⁹ Muhammad Pandoyono dan Sofyan, *Metodologi penelitian: Metodologi Penelitian Skripsi*, (Palembang: Cv. Amanah, 2017), h. 152

c. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu bagian dimana peneliti meminta data kepada Lembaga yang diteliti yaitu kantor Wafdullah dan mengkaji dokumen-dokumen tertulis diantaranya arsip, internet, jurnal dan lain-lain yang berkaitan dengan sistem operasional *tour leader* di Wafdullah.

6. Teknik Analisis Data

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

a. Reduksi data

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

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**

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 ini terdiri dari lima Bab yang disusun secara sistematika 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 teori 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. Wafdullah Tamu Mulia, visi dan misi PT.

Wafdullah Tamu Mulia, serta struktur organisasi Pt. Wafdullah Tamu Mulia.

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. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

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

