



PENULIS
DYANA KARLINA

Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN
TOUR LEADER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN JAMAAH UMRAH (STUDI PADA PT.
WAFDULLAH TAMU MULIA
CABANG BENGKULU)**



Editor :

Khairiah Elwardah, M.Ag
Dr. Evan Stiawan, M.M

**IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN
TOUR LEADER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN JAMAAH UMRAH (STUDI PADA PT.
WAFDULLAH TAMU MULIA CABANG BENGKULU)**

JURNAL ILMIAH



2223170031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

2026 M/1447 H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

pon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Dyana Karlina
NIM : 2223170031
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal
Jurnal : Masharif Al-Syariah Program Studi Perbankan
Syariah Fakultas Agama Islam Universitas
Muhammadiyah Surabaya Vol. 11 No. 3 (2026)

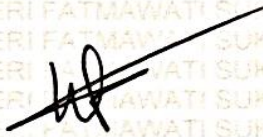
Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah. Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 04 Mei 2026 M

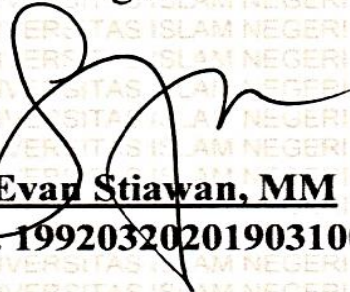
Dzulqa’dah 1447 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Khairiah Elwardah, M.Ag

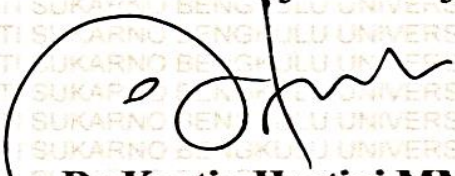
NIP. 197808072005012008


Dr. Evan Stiawan, MM

NIP. 199203202019031008

Mengetahui

Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umrah


Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 198103022023212021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatsukarnobengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Implementasi Sistem Operasional Pelayanan Tour Leader dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Dyana Karlina

NIM : 2223170031

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang *Munagasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Mei 2026 M/ 04 Dzulhijjah 1447 H

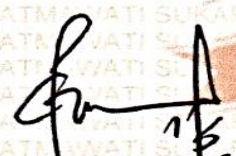
Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

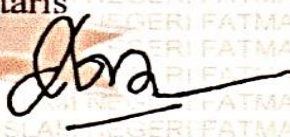
Bengkulu, Juni 2026 M
Muharram 1447 H

Tim Sidang Munagasyah

Ketua

Sekretaris


Dr. Nonie Afrianty, M.E

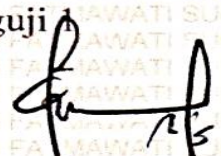

Dr. Debby Arisandi, M BA

NIP. 199304242018012002

NIP. 198609192019032012

Penguji

Penguji 2

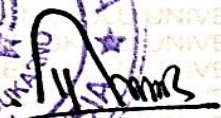

Dr. Nonie Afrianty, M.E


H. Makmur, Lc., MA

NIP. 199304242018012002

NIP. 1976100420032110005

Mengetahui
Dekan


Prof. Dr. Suwarijin, MA

NIP. 196904021999031004





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Buku dengan judul **“Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan 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 di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

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

Bengkulu, Mei 2026
Dzulhijjah 1447 H



Dyana Karlina
NIM. 2223170031

ABSTRAK

Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)

Oleh Dyana Karlina (2223170031)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* serta kualitas layanan jamaah umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* telah berjalan cukup efektif melalui pelaksanaan briefing sebelum keberangkatan, penerapan SOP, dukungan fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan kepada jamaah. Namun, masih terdapat kendala dalam komunikasi dengan jamaah lansia dan keterbatasan tenaga pendamping. Kualitas layanan jamaah umrah secara keseluruhan sudah baik yang ditunjukkan melalui fasilitas yang memadai, ketepatan jadwal kegiatan, responsivitas *tour leader*, serta sikap ramah dan profesional dalam mendampingi jamaah, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

***Kata Kunci: Implementasi, Sistem Operasional, Tour Leader,
Kualitas Layanan, Jamaah Umrah***

ABSTRACT

Implementation of the Operational Service System of Tour Leaders in Improving the Service Quality of Umrah Pilgrims (Study at PT. Wafdullah Tamu Mulia Bengkulu Branch)

By Dyana Karlina (2223170031)

This study aims to determine the implementation of the operational system of tour leader services and the quality of services for Umrah pilgrims at PT. Wafdullah Tamu Mulia Bengkulu Branch. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the operational system of tour leader services has been running quite effectively through the implementation of briefings, the implementation of SOPs, adequate support facilities, and services that are able to provide comfort to pilgrims. However, there are still obstacles in communication with elderly pilgrims and limited companions. The quality of services for Umrah pilgrims overall is good as demonstrated by adequate facilities, the accuracy of activity schedules, the responsiveness of tour leaders, and a friendly and professional attitude in accompanying pilgrims, thus fostering pilgrims' trust in the quality of services provided.

Keywords: Implementation, Operational System, Tour Leader, Service Quality, Umrah Pilgrims

MOTTO

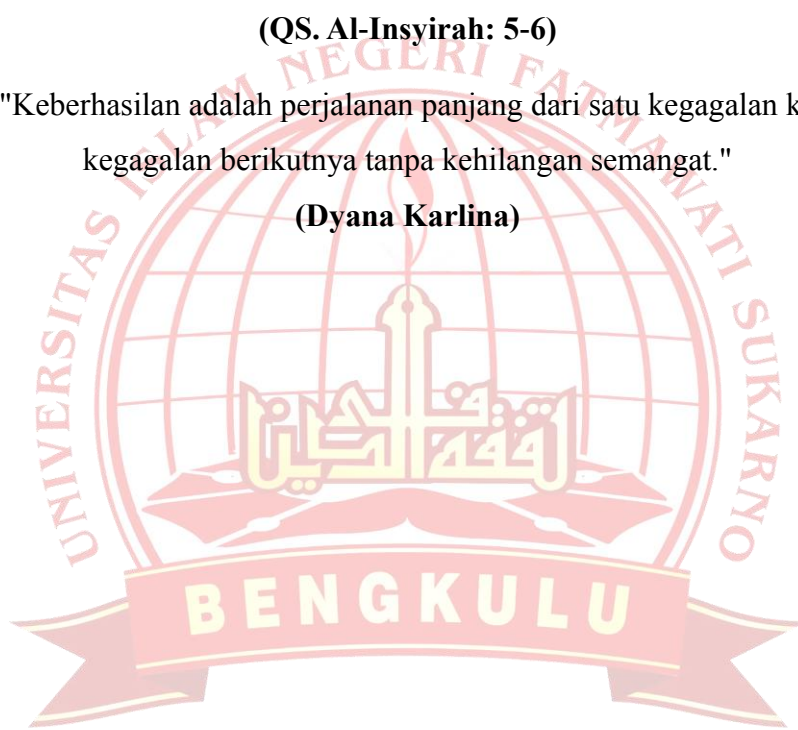
يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَ إِنَّ يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَ فَإِنَّ

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan.
Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

"Keberhasilan adalah perjalanan panjang dari satu kegagalan ke
kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat."

(Dyana Karlina)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini dengan baik. Tentunya semua ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan jurnal ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan anugerah-Nya penulis diberikan kemampuan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Ibunda tercinta Siti Hawa yang tiada henti-henti memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan, serta doa yang selalu dipanjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
3. Ayahanda tercinta Husni Karnain terimakasih sudah berjuang untuk memberikan kehidupan yang baik untuk penulis. Beliau bukanlah seorang yang berdasi dan memiliki gelar, beliau hanya seorang petani, namun beliau mampu memberikan semua yang terbaik untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
4. Kepada kakak-kakakku tersayang, Julian Fernandes, Ferdi Azwar, Reni utami, yang selalu menjadi panutan, terima kasih

atas dukungan, nasehat, dan semangat yang kalian berikan selama ini.

5. Untuk keponakanku tercinta, Endra, Indri, Naila, Nafha, Rere, Revan dan Nuka, terimakasih telah menjadi penyemangat penulis, semoga kelak kalian tumbuh menjadi pribadi yang kuat, cerdas, dan penuh semangat dalam meraih impian.
6. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Terimakasih kepada dosen pembimbing Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag selaku pembimbing 1 dan Bapak Dr. Evan Stiawan, MM selaku pembimbing 2 penulis, yang sudah membimbing, mengarahkan dan memberi motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir penulis.
8. Terimakasih kepada Daniel Tri Anugrah yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, dan segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Terimakasih untuk sahabat seperjuangan, Sri Wahyu Ningsih, Wiwit Widya Ningsih yang selalu mensupport, dan menemani selama proses perkuliahan dari MABA sampai saat ini.
10. Terimakasih kepada sahabatku, Annisa, Chanti Santia Putri, Rara Aninda Putri yang selalu menghibur dan mendengarkan semua keluh kesah perjalanan dalam proses pembuatan tugas akhir penulis

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr Wb,

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan jurnal ini dengan judul **“Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu) “**. Penyusunan jurnal ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan jurnal ini, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan terimakasih teriring do’a semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada:

1. Prof. Dr. Khairuddin Wahid, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Univeristas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univeristas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

3. Ibu Dr. Kustin Hartini, MM, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Khairiah Elwardah, M.Ag, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberi masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Evan Stiawan, MM, selaku Pembimbing II yang telah yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penulisan jurnal ini.
6. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dan cepat dalam hal administrasi akademik selama menjadi Mahasiswa.
7. Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam penyusunan jurnal ini peneliti menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu, peneliti mohon maaf. Demikianlah jurnal ini peneliti susun, semoga dapat bermanfaat.

Wasalamua'laikum Wr Wb.

Bengkulu, 13 April 2026

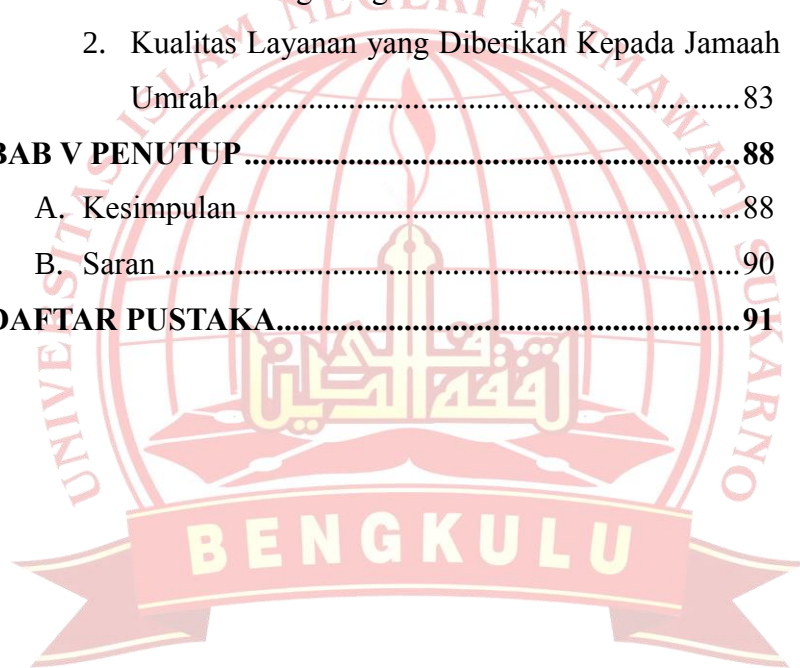
Dyana Karlina
NIM. 2223170031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Penelitian Terdahulu.....	11
G. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	18
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3. Informan Penelitian	19
4. Sumber Data.....	19
5. Teknik Pengumpulan Data	20

6. Teknik Analisis Data	21
H. Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN TEORI	24
A. Implementasi	24
1. Pengertian Implementasi.....	24
2. Faktor-Faktor Implementasi.....	25
B. Sistem Operasional Pelayanan	30
1. Pengertian Sistem Operasional	30
2. Sistem Operasional Pelayanan Umrah.....	32
C. <i>Tour Leader</i>	33
1. Pengertian <i>Tour Leader</i>	33
2. Fungsi dan Tugas <i>Tour Leader</i>	35
3. SOP <i>Tour Leader</i> Wafdullah	38
D. Kualitas Layanan.....	45
1. Pengertian Pelayanan	45
2. Pengertian Kualitas Layanan.....	46
3. Indikator Kualitas Pelayanan	48
E. Jamaah Ibadah Umrah.....	52
1. Pengertian Umrah.....	52
2. Syarat-syarat Umrah.....	53
3. Rukun-rukun Umrah	53
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	55
A. Sejarah Lembaga.....	55
B. Visi dan Misi Lembaga	57
C. Struktur Organisasi.....	59

D. Produk Umrah PT. Wafdullah	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	65
A. Hasil Penelitian	65
B. Pembahasan	79
1. Implementasi Sistem Operasional Pelayanan <i>Tour</i> <i>Leader</i> pada Jamaah Umrah di PT. Wafdulla Tamu Mulia Cabang Bengkulu	79
2. Kualitas Layanan yang Diberikan Kepada Jamaah Umrah.....	83
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2: Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3: Halaman Persetujuan Penelitian
- Lampiran 4: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5: Pedoman Wawancara
- Lampiran 6: Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 7: Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 8: Daftar Nilai Ujian Komprehensif
- Lampiran 9: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 10: Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 11: LOA
- Lampiran 12: Validasi Jurnal
- Lampiran 13: Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 14: Surat Bebas Plagiasi
- Lampiran 15: Dokumentasi