

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi adalah sekumpulan orang yang memiliki tujuan yang sama dan sepakat bekerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh organisasi tersebut. Berdasarkan definisi tersebut karakteristik sebuah organisasi adalah memiliki tujuan berbeda dari organisasi lainnya, berisi orang-orang yang sepakat terhadap tujuan, dan ada pembagian tugas yang tercermin dari sebuah struktur. Dalam literatur manajemen, secara umum pengertian organisasi banyak dikemukakan oleh para ahli, diantaranya webster yang mendefinisikan organisasi sebagai suatu struktur eksekutif dari bisnis atau sebagian suatu keseluruhan termasuk didalamnya fasilitas, material, dan orang dengan perilakunya, yang diatur menurut posisi berdasarkan tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan (Musa, dkk, 2008:1). Maka Pendirian sebuah organisasi maupun lembaga tidak dapat dipisahkan dari tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh seseorang maupun sekelompok orang begitupula dengan Biro Perjalanan ibadah Umrah.

Biro Perjalan ibadah Umrah merupakan organisasi yang bergerak atau bertugas sebagai biro jasa yang melayani masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah (Departemen Agama RI, 2003: 46). Seperti pada umumnya sebuah organisasi Biro Perjalanan ibadah Umrah mempunyai struktur dan fungsi yang berdasarkan pada tata aturan atau manajemen organisasi yang sangat bergantung pada empat ciri utama sebuah organisasi, yaitu planning, organizing, controlling dan actuating. Sebagai sebuah organisasi yang mempunyai latar belakang agama dan ibadah, maka Biro Perjalanan ibadah Umrah mengadopsi dari ilmu-ilmu praktis seperti fiqih islam, ekonomi Islam, dan segala hal yang berkaitan dengan praktik ibadah. Di sisi lain Biro Perjalanan ibadah Umrah juga harus berpijak pada pendukung teori organisasi secara umum dalam meningkatkan pelayanan, seperti teori kepemimpinan, manajemen organisasi, manajemen pemasaran dan teori pelayanan itu sendiri.

Biro Perjalanan ibadah Umrah merupakan organisasi profit yang tentu saja mempunyai prinsip menekan ongkos layanan sedemikian rupa untuk memperoleh keuntungan yang luar biasa pula. Oleh karena itu efisiennya

kinerja sebuah Biro Perjalanan ibadah Umrah sangat penting untuk dilaksanakan. Sedangkan efisiensi sebuah pelayanan yang baik akan tercapai apabila fungsi dari semua komponen organisasi berjalan dengan baik pula. Kepemimpinan merupakan fungsi kunci dalam sebuah organisasi. Ibarat sebuah lokomotif, organisasi hanya bisa berjalan ketika ada intruksi dari seorang pemimpin yang benar-benar menjalankan fungsinya sebagai pemimpin dengan baik (Cholih, 2013: 2).

Kepemimpinan secara umum berkaitan dengan pusat proses kegiatan yang terjadi dalam organisasi, penggerak awal tata hubungan kerja, alat dalam mencapai tujuan, pusat kekuasaan, dan seni dalam menciptakan kepatuhan orang-orang yang ada dalam sebuah organisasi. Begitu pentingnya sebuah kepemimpinan, maka sangat layak jika keberhasilan sebuah organisasi seperti Biro Perjalanan ibadah Umrah perlu menonjolkan model kepemimpinan lebih tinggi dari pada yang lainnya.

Secara praktis keberhasilan sebuah Biro perjalanan ibadah Umrah dapat dilihat pada kualitas Pelayanan yang baik. Sebab begitu ketatnya persaingan layanan jasa ibadah Umrah ditengah-tengah masyarakat sehingga beberapa Biro Perjalanan ibadah Umrah harus mengalami nasib yang kurang mujur, beberapa diantaranya harus tutup sementara karena berbagai persoalan, bahkan ada yang tutup selamanya. Kepemimpinan dalam sebuah Biro Perjalanan ibadah Umrah mempunyai korelasi positif dengan peningkatan pelayanan, hal ini sejalan dengan logika berpikir yang sehat, dimana ketika ujung tombak sebuah organisasi menampilkan sebuah model kepemimpinan yang baik, maka seluruh komponen akan tergerak baik dan hasilnya adalah pelayanan meningkat.

PT Annamira Alma Mulia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dan merupakan biro perjalanan penyelenggara layanan Ibadah Umrah yang telah berdiri sejak tahun 2010. Sama seperti biro jasa lainnya, Annamira juga berangkat dari sebuah kelompok kecil usaha yang merintis semuanya dari nol. Dengan bekal pengalaman dari seorang pemimpinnya yang bernama Ibu Hj. Munifah, beliau merupakan sosok seorang pemimpin perempuan dalam sebuah biro jasa ibadah umrah. Menyadari pentingnya sebuah kepemimpinan dalam sebuah biro ibadah umrah maka ibu Hj. Munifa senantiasa berusaha dan berupaya untuk memberikan pelayanan yang

maksimal kepada para jamaahnya. Meskipun jika kita melihat beberapa kasus biro jasa memang lebih banyak dipimpin oleh kaum laki-laki, namun Hj. Munifa selalu berupaya melakukan peran kepemimpinannya dengan mengedepankan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi, sehingga biro jasa yang dipimpinnya dapat memberikan kontribusi dan pengaruh yang positif bagi masyarakat luas. Pada tahun 2012 PT. An-Namira Alma Mulia berhasil membuka kantor cabang di kota Semarang.

Membicarakan tentang kepemimpinan perempuan, tentu saja kita tidak dapat melupakan perjuangan pahlawan perempuan yang mengantarkan kita kepada kemajuan-kemajuan yang telah kita capai sekarang. R.A Kartina adalah pahlawan perempuan dalam bidang pendidikan untuk memajukan kaum perempuan. Kartini menghendaki persamaan hak bagi perempuan dan untuk itu ia mencetuskan pengajaran dan pendidikan bagi anak-anak gadis pribumi, karena pada waktu itu kehidupan anak-anak gadis pribumi masih sangat terikat dan dibatasi oleh adat. Dengan diberi pendidikan, maka perempuan akan lebih capak menunaikan tugas utamanya sebagai pendidik pertama dari manusia. Disamping diberi pelajaran membaca, menulis, dan menghitung, anak-anak gadis pribumi juga diberi pelajaran keterampilan, sehingga mereka nantinya bisa lebih mandiri. Beliau berpendapat, bahwa tuhan menjadikan laki-laki dan perempuan sebagai makhluk yang sama, jiwanya sama hanya bentuknya yang berlainan. Karena itu kedudukan tidak boleh dibeda-bedakan (Ridjal, 1993: 33).

Dalam pandangan islam kepemimpinan merupakan amanah dan tanggung jawab yang tidak hanya dipertanggung jawabkan kepada anggota-anggota yang dipimpinnya, tetapi juga akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT (Zainudin, 2009: 17). Islam tidak pernah melarang kaum perempuan menjadi pemimpin, *imam*, atau *khalifah*. Karena tugas pemimpin bersifat universal, berlaku bagi kaum laki-laki maupun kaum perempuan. Inti dari kepemimpinan adalah *sunnatullah*. Tidak ada batasan antara laki-laki dan perempuan, keduanya sama-sama memiliki hak untuk menjadi pemimpin. Perempuan dituntut untuk terus belajar dan meningkatkan kualitas diri sehingga dapat mempengaruhi orang lain dengan argumentasi-argumentasi ilmiah dan logis. Dalam Al-Qur'an sendiri sudah dijelaskan dalam beberapa ayat yang menyebutkan bahwa kedudukan antara laki-laki dan perempuan

adalah sama. Salah satu ayat Qur'an yang menjelaskan tentang kesetaraan kedudukan antara laki-laki dan perempuan adalah QS. At-Taubah ayat 71:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ ۚ يَأْمُرُونَ
بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ
الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ ۚ أُولَٰئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ

عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٧١﴾

Artinya:

“dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat kepada Allah dan Rasul-Nya. Mereka akan diberi rahmat oleh Allah; Sesungguhnya Allah maha Perkasa dan Bijaksana (Departemen Agama RI: 1998: 82).

Ayat tersebut menegaskan bahwa tugas-tugas kemanusiaan tidak hanya dibebankan kepada laki-laki tetapi juga kepada perempuan. Ayat ini juga sekaligus menjadi dasar pentingnya keterlibatan perempuan dalam aktivitas sosial dalam rangka amal *ma'ruf* dan *nahi munkar*. Berangkat dari hal tersebut pada masa modern ini, dimana peran perempuan dalam ranah publik mulai terbuka, sedikit demi sedikit telah membuka jalan bagi kaum perempuan untuk ikut serta dalam berbagai aktivitas sosial maupun politik. Dimana perempuan tidak hanya menjadi sebagai pengikut dari kaum lelaki, tetapi sudah mulai menunjukkan eksistensinya dengan memimpin sebuah organisasi sendiri, yang anggotanya tidak hanya kaum perempuan saja tetapi juga terdapat kaum laki-laki sebagai pihak yang dipimpin oleh perempuan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam memimpin sebuah organisasi atau kelompok, seseorang harus memiliki kemampuan memimpin yang baik, baik itu pemimpin laki-laki maupun pemimpin perempuan. Khatib Pahlawan Kayo (2005: 25) menyebutkan beberapa sifat-sifat kepemimpinan yang dikendaki masyarakat luas, yaitu: sikap demokratis, penuh vitalitas, memilikin keramah tamahan, penuh antusias, simpatik, terpercaya dan penuh daya juang. Untuk

itu, melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana model kepemimpinan perempuan di PT An-Namira Alma Mulia dan juga untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah di PT. An-namira Alma Mulia.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis bermaksud untuk melaksanakan penelitian tentang “ **Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang.**

B. Rumusan Masalah

Untuk dapat mempermudah penelitian ini nantinya dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data kedalam penulisan skripsi, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah pada PT. An-Namira Alma Mulia Kota Semarang ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat model kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan ibadah Umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini tidak lain adalah untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah yang diajukan, yakni: .

1. Untuk mengetahui model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan Pelayanan ibadah Umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan Pelayanan ibadah Umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian:

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai bahan acuan yang digunakan Biro Perjalanan Ibadah Umrah terutama PT. An-Namira Alma mulia kota semarang dalam meningkatkan Pelayanan. Selain itu juga mampu menjadi tambahan dan media pembanding dalam khazanahkeilmuan di bidang Manajemen Dakwah, dalam penerapan model kepemimpinan terutama pada Biro Perjalanan Ibadah Umrah.

2. Manfaat Praktis

Praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sarana bagi pengelola Biro Perjalana ibadah Umrah untuk lebih memperhatikan bagaimana cara meningkatkan pelayanan Biro Perjalanan ibadah Umrah tersebut agar tetap diminati oleh para jamaah ibadah Umrah.

E. Tinjauan Pustaka

Sebelum peneliti ini ada beberapa karya yang telah diteliti oleh peneliti lain yang relevan dengan judul yang peneliti teliti yaitu, antara lain:

Pertama, "Kepemimpinan KH.Shodiq Hamzah dalam Upaya Pengembangan KBIH As-Shodiqiyah KotaSemarang Periode 2005-2007". Yang disusun oleh Ahmad Al Bukhori pada tahun 2008. Sekripsi ini membahas bagaimana kepemimpinan K.H. Shoddiq Hamzah dalam upaya pengembangan KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang dan apa yang menjadi kontribusi kepemimpinan K.H. Shoddiq Hamzah dalam KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang. Kepemimpinan K.H. Shoddiq Hamzah dalam upaya pengembangan Kelompok Bimbingan Ibadah As-Shoddiqiyah Kota Semarang mengikuti tipe kepemimpinan kharismatik karena ia memiliki pengikut (jemaah) yang banyak dan mengikuti pula tipe kepemimpinan demokratis karena ia sangat terbuka menerima saran dan masukan dari pengurus yang lain serta mengutamakan kepentingan lembaga diatas kepentingan pribadi. Sedangkan kontribusinya di KBIH As-Shoddiqiyah antara lain: Meningkatkan Citra KBIH Di Mata Masyarakat, peningkatan mutu atau kualitas pelayanan jamaah dan penerapan manajemen kelembagaan yang profsional.

Kedua, “Manajemen Pelayanan Jamaah Ibadah Umrah PT. Patuna Tour dan Trevel” yang disusun oleh Dzul Kifli pada tahun 2010. Sekripsi ini membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan jamaah ibadah umrah PT. Patuna Tour dan Trevel. Dalam PT. Patuna Tour dan Trevel menerapkan berbagai macam fungsi manajemen yang dikaitkan dengan sistem pelayanan. Ada tiga hal yang dilakukan oleh PT. Patuna Tour dan Trevel secara konsisten atau terus menerus dalam penyelenggaraan ibadah yaitu; pembinaan mencakup pelayanan manasik, penyuluhan dan penerbangan. Kedua pembiayaan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, kesehatan dan konsumsi. Ketiga perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan (asuransi) serta perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah. PT. Patuna Tour dan Trevel memberikan bimbingan melalui sistem multimedia seperti OHP dengan tujuan para jamaah dapat dengan jelas memahami materi yang diberikan. Adapun materi-materi berupa pengetahuan tentang ibadah ibadah umrah doa-doa dan lain sebagainya. Sedangkan ceramahpun diberikan ke jamaah berisi materi-materi tentang ibadah umrah serta wejangan-wejangan dari pembimbing. Tidak hanya itu saja yang diberikan oleh PT. Patuna Tour dan Trevel dalam memberikan pelayanan terjamaah akan tetapi juga memberikan praktek pelaksanaan ibadah dengan menggambarkan keadaan situasi dan kondisi di tanah suci dengan bentuk ka'bah buatan untuk melakukan tawaf serta bagaimana melakukan sa'i dan melempar jumrah yang benar menurut mansik.

Ketiga, “Manajemen Pelayanan Manasik Relevansinya Dengan Jumlah Jamaah (Studi Kasus di KBIH Al-Mansur Kabupaten Wonosobo)” yang disusun oleh Rida Nur Zuliana pada tahun 2014. Sekripsi ini membahas tentang bagaimana relevansi antara manajemen pelayanan manasik dengan jumlah jamaah. Sistem Manajemen pelayanan pada KBIH al-Mansur meliputi Pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Pelayanan manasik yang diberikan kepada jamaah menggunakan dua metode yaitu praktik dan teori sehingga dengan menggabungkan dua metode itu mudah memahami jamaah mengenai pelaksanaan ibadah, pembinaan Meningkatkan bimbingan jamaah haji atau umrah yang berorientasi pada penguasaan manasik ibadah akhlakul karimah. Dalam aturan perlindungan terhadap jamaah dimulai sejak

pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat hingga pemberangkatan sampai pemulangan kembali ketanah air.

Keempat, “Kepemimpinan Perempuan Di Kelompok Bimbingan Ibadah (KBIH) (Studi Kasus di KBIH Ar-Rohmah Muslimat NU Kabupaten Wonosobo)” yang disusun oleh Ishma Iddah pada tahun 2014. Sekripsi ini membahas tentang kepemimpinan seorang perempuan dalam sebuah KBIH, dan bagaimana kelemahan, kekuatan, tantangan dan peluang kepemimpinan KBIH perempuan. Untuk mempermudah pelaksanaan program kerja di KBIH Ar-Rohmah Muslimat NU, H. Istiqomah Ghofir membentuk tim kerja yang terdiri dari tiga sampai empat orang. Setiap anggota diberi tanggung jawab untuk melaksanakan tugas sesuai bidangnya dan harus melakukan koordinasi dengan sesama anggota didalam satu bidang maupun diluar bidangnya atau langsung berkoordinasi dengan Hj. Istiqomah Ghofir sendiri. Kerja sama ini dilakukan dengan saling memberikan informasi/data, keterangan, bertukar pikiran, pendapat, pengalaman, penyampaian kritik dan saran yang membangun dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan agar tugas pokok organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Selain memotivasi para anggota dan jamaahnya, Hj. Istiqomah Ghofir juga menerapkan komunikasi yang sedemikian rupa sehingga dapat terjalin hubungan yang baik antara pemimpin, anggota dan jamaah. Komunikasi yang dilakukan oleh Hj. Istiqomah Ghofir dapat dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal. Apabila dilihat dari sisi tanggung jawab, Hj. Istiqomah Ghofir memiliki rasa tanggung jawab yang sangat besar terhadap pekerjaan yang beliau lakukan sebagai pemimpin di KBIH Ar-Rohmah Muslimat NU. Dengan kepemimpinan yang dijalankannya ini, beliau mampu memperoleh jamaah yang banyak dibandingkan dengan dua KBIH yang berada di Wonosobo. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, kepemimpinan Hj. Istiqomah Ghofir dapat dikategorikan kedalam tipe kepemimpinan yang demokratis. Tipe kepemimpinan demokratis dalam organisasi menempatkan bawahan sebagai faktor utama dan terpenting.

Kelima, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Ibadah Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Trevel Semarang)” yang disusun oleh Furqon Mukminin pada tahun 2015. Sekripsi ini membahas tentang bagaimana pelayanan pada biro perjalanan ibadah umrah pada PT Sultan Agung Tour &

Trevel Semarang. Pada biro perjalanan ibadah umrah PT Sultan Agung Tour & Trevel ini menerapkan bagaimana manajemen pelayanan itu sendiri sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para jamaahnya. Dengan pelayanan yang diterapkan oleh Sultan Agung Tour & Trevel, memperlihatkan gairah kerja dan etos yang tinggi serta menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para jamaahnya, serta memiliki keterampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik (*good relationship*) terhadap jamaah. Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keamanan, kekhusyukan dan keabsahan dalam menjalankan ibadah umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jamaah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan dimasa mendatang.

Persamaan dan perbedaan dari skripsi-skripsi sebelumnya :

1. Persamaan :

- a. Objek penelitian merupakan biro trevel dan penyelenggara ibadah umrah.
- b. Memfokuskan pada persoalan model kepemimpinan perempuan dalam biro perjalanan ibadah umrah.
- c. Membahas mengenai peningkatan pelayanan kepada jamaah.
- d. Jenis penelitian yang digunakan penelitian kualitatif.
- e. Dalam pengolahan datanya sama-sama menggunakan analisis data deskriptif.

2. Perbedaan:

Fokus penelitian ini adalah model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah yang memfokuskan pada PT An-Namira Alma Mulia sebagai biro trevel resmi tentang pelaksanaan ibadah umrah. Adapun kajian-kajian dalam penelitian ini belum pernah dibahas dalam skripsi-skripsi sebelumnya. Kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang.

F. Metodologi Penelitian

Secara umum metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2006: 2). Jika diartikan secara khusus penelitian kualitatif yang adalah penelitian yang dilakukan dengan menggambarkan, menguraikan, dan menjelaskan data-data atau informasi-informasi, dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan (Suharsimi, 2002: 245).

Pendekatan kualitatif digunakan sebab masalah yang diteliti memerlukan suatu pengungkapan yang bersifat deskriptif dan komprehensif. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, perilaku yang dapat diamati dan gambar-gambar. Data yang ada akan dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa menggunakan teknik analisis statistik. Seperti yang diungkapkan Moleong bahwa: “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya” (Moleong, 2013: 6).

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Studi Kasus (*case study*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu perusahaan (Suharsimi, 1993: 115). Dan untuk memperoleh penelitian yang memenuhi kriteria yang ada dalam karya ilmiah, maka peneliti akan mengumpulkan data-data skripsi ini menggunakan metode penulisan sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, penelitian ini menggunakan pendekatan *dekriptif-kualitatif*, dimana data yang dikumpulkan umumnya bukan angka-angka, walaupun ada angka-angkafatnya hanyalah sebagai penunjang. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistic lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah (Danin, 2002:6).

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder, menurut Lexy J. Moleong (2002: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data utama yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang menjadi subjek penelitian adalah: Pemimpin Biro Perjalanan Ibadah Umrah, pengurus, dan anggota. Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan model kepemimpinan, peningkatan kualitas pelayanan pada Biro Perjalanan Ibadah Umrah PT. An-Namira Alma Mulia dikota Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data yang diperoleh bisa berupa arsip, dokumentasi, visi dan misi, serta program kerja yang berkaitan dengan model kepemimpinan di Biro Perjalanan Ibadah Umrah PT. An-Namira Alma Mulia Kota Semarang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dalam sebuah penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa menggunakan teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang akan penulis pakai dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang paling umum digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumen, kadang-kadang dipergunakan secara bersama-sama dan kadang-kadang secara individual. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum: analisisnya terutama tergantung pada keterampilan integratif dan interpretatif dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka dan karena data kaya rincian serta panjang (Soewadji, 2012: 147). Penulis akan melakukan penelitian di PT An-Namira Alma Mulia Semarang untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan memengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut adalah pewawancara, responden, topic penelitian dan situasi wawancara (Effendi, 2012: 207). Pada wawancara ini penulis mengadakan komunikasi secara langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari Kepala Direktur Ibu Hj Munifah, Bapak Baedowi sebagai pimpinan cabang dan Bapak Syaiful sebagai staf pelayanan jamaah ibadah umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Semarang. Serta wawancara dengan para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa dari AMM tour itu sendiri yaitu bapak Ahmad Rofi'i dan Sutinah.

b. Observasi

Metode observasi adalah sebuah proses penggalian data yang dilakukan oleh peneliti sendiri, dengan cara melakukan pengamatan mendetail terhadap manusia sebagai objek pengamatan dan lingkungannya dalam kancah riset (Herdiansyah, 2013: 131). Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat, baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur aktivitas-aktivitas dalam lokasi penelitian (Creswell, 2010: 267). Peneliti menggunakan teknik observasi tidak langsung (*observation non-participant*), yaitu penelitian tidak terlibat langsung dengan kegiatan kepemimpinan di Biro Perjalanan Ibadah Umrah PT. An-Namira Alma Mulia Kota Semarang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya (Suharsimi, 2010: 274). Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh dokumen atau arsip yang ada di Biro Perjalanan Ibadah Umrah PT. An-Namira Alma Mulia Kota Semarang berupa dokumen tentang program kerja, laporan tahunan dan lain sebagainya sebagai sumber data yang penting, guna mengetahui semua data

yang ada di PT. An-Namira Alma Mulia Kota Semarang demi kesempurnaan penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari menyusun data secara sistematis yang diperoleh wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasi data ke dalam katagori, menjabarkan dalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan tidak penting, dan membuat kesimpulan (Rokhmad, 2010: 58-59). Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari para parsitipan (Creswell, 2013: 267).

Keseluruhan data yang diperoleh peneliti, baik data pustaka maupun dari lapangan, dikategorisasi kemudian dianalisis secara *deskriptif-kualitatif*. Setelah data dianalisis selanjutnya adalah diinterpretasikan untuk mencari makna dan implikasi yang lebih luas dari hasil-hasil penelitian (Rokhmad, 2012: 99-100).

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memperjelas garis-garis besar dari masing-masing bab secara sistematis agar tidak terjadi kesalahan dalam penyusunannya. Untuk memudahkan dalam memahami dan mencerna masalah yang dibahas dalam penelitian ini, peneliti akan menyusun skripsi ini dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, Bab ini berisi tentang kepemimpinan perempuan, pengertian kepemimpinan, model-model kepemimpinan, syarat-syarat pemimpin, fungsi kepemimpinan, perempuan, kepemimpinan perempuan, sifat pemimpin dan pemimpin perempuan, pelayanan haji dan umrah: pengertian pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, pengertian ibadah umrah, macam-macam ibadah umrah, syarat dan rukun ibadah umrah, pelayanan ibadah umrah, kepemimpinan perempuan dalam pelayanan ibadah umrah, Pandangan ulama' terhadap kepemimpinan perempuan, Pembimbing ibadah umrah perempuan.

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian, Bab ini berisi tentang profil Biro Perjalanan ibadah Umrah PT. An-Namira Alma Mulia mulai dari sejarah berdiri dan perkembangan, visi dan misi, Landasan Hukum, struktur organisasi, Sarana dan Prasarana, data jamaah, paket umrah yang ditawarkan PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang, pelayanan ibadah umrah PT An-Namira Alma Mulia pada jamaahnya, Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah pada PT. An-Namira Alma Mulia Kota Semarang, Faktor Pendukung dan Penghambat Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang

Bab IV Analisis, analisis tentang model kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah pada PT. An-Namira Alma Mulia di Kota Semarang, faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan ibadah umrah PT. An-Namira Alma Mulia.

Bab V Penutup, Bab ini memuat kesimpulan yang ditarik dari permasalahan dan pembahasan dalam penelitian skripsi ini, serta saran-saran sebagai masukan kepada pihak atau subjek yang bersangkutan dan penutup.