



**MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN
JAMAAH HAJI PLUS DAN UMRAH
PADA BIRO AMALIYAH KABUPATEN
PEKALONGAN**



ISTIQQOMAH
NIM : 3620030

2024

**MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN JAMAAH HAJI PLUS DAN UMRAH
PADA BIRO AMALIAH KABUPATEN
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Manajemen
Dakwah



Oleh :

ISTIQOMAH
NIM : 3620030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN JAMAAH HAJI PLUS DAN UMRAH
PADA BIRO AMALIYAH KABUPATEN
PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Manajemen
Dakwah



Oleh :

ISTIQOMAH
NIM : 3620030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ISTIQOMAH

NIM : 3620030

Judul Skripsi : Model Kepemimpinan Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Jamaah Haji Plus Dan Umrah Pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya. Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 6 Mei 2024

Yang Menyatakan,



ISTIQOMAH

NIM. 3620030

NOTA PEMBIMBING

Qomariyah, M.S.I

Jalan Bukit Beringin Utara 14 D 307 Ngaliyan Semarang

Lamp : 4 (Empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Istiqomah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Prodi Manajemen Dakwah

di-

PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Istiqomah

NIM : 3620030

Judul : **MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN JAMAAH HAJI PLUS DAN UMRAH
PADA BIRO AMALIYAH KABUPATEN
PEKALONGAN**

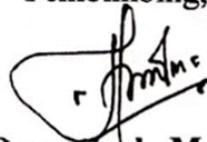
Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 06 Mei 2024

Pembimbing,



Qomariyah, M.S.I

NIP. 198407232019032003



PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **ISTIQOMAH**

NIM : **3620030**

Judul Skripsi : **MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMAAH
HAJI PLUS DAN UMRAH PADA BIRO
AMALIAH KABUPATEN PEKALONGAN**

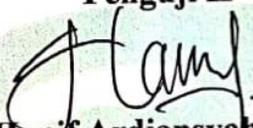
yang telah diujikan pada Hari Rabu, 05 Juni 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Dr. H. Hasan Su'aidi, M.S.I
NIP. 197605202005011006


Hanif Ardiansyah, M.M
NIP. 199106262019031010



Pekalongan, 05 Juni 2024

Disahkan Oleh
Dekan


Dr. H. Sam'ani, M.Ag
NIP. 197305051999031002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang di gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Rebuplik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut di gunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Ś	s (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)

ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha'	Ha	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراجعة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad (tasyid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbanā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر ditulis *al-qamar*

البيدع ditulis *al-badi'*

اجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'.

Contoh :

امرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

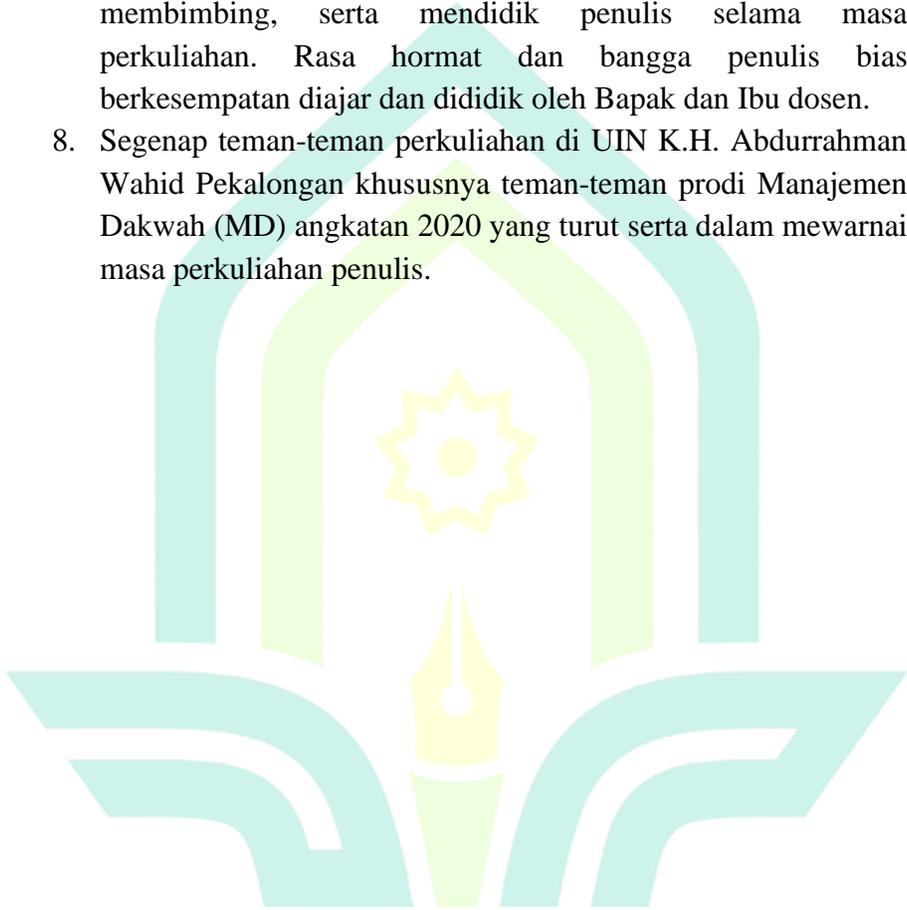


PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan segenap usaha yang diiringi rasa syukur penulis kepada kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, oleh karena Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam senantiasa turunkan kepada junjungan Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*. Sebagai wujud kebahagiaan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan kesehatan, kenikmatan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Wanudin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Pintu surgaku, Ibunda Nurjanah. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan. Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
4. Kedua kakakku, Ita dan Ari, serta adikku, Aris. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
5. Ibu Qomariyah, M.S.I. selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas segala arahan, bimbingan, masukan, dan semangat yang begitu besar telah diberikan kepada penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan waktu, pikiran, tenaga, serta segala pembelajaran yang diberikan. Rasa hormat dan perasaan bangga bisa berkesempatan menjadi mahasiswa didikan dan bimbingan ibu.

6. Bapak Wirayudha Pramana Bhakti, M.Pd, selaku dosen wali studi yang telah memberikan arahan, motivasi, serta nasihat kepada penulis.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terutama Bapak dan Ibu Program Studi Manajemen Dakwah (MD) yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membimbing, serta mendidik penulis selama masa perkuliahan. Rasa hormat dan bangga penulis bias berkesempatan diajar dan dididik oleh Bapak dan Ibu dosen.
8. Segenap teman-teman perkuliahan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan khususnya teman-teman prodi Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2020 yang turut serta dalam mewarnai masa perkuliahan penulis.



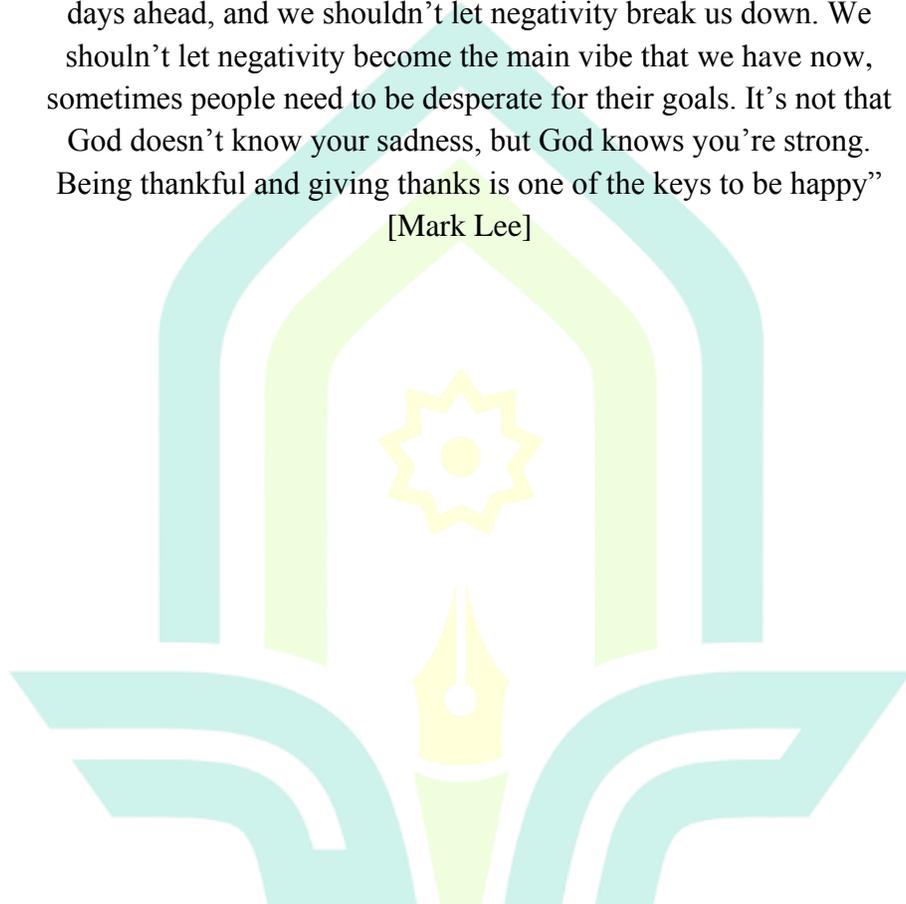
MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

[02:286]

"It's not always easy, but that's life. Be strong because there are better days ahead, and we shouldn't let negativity break us down. We shouldn't let negativity become the main vibe that we have now, sometimes people need to be desperate for their goals. It's not that God doesn't know your sadness, but God knows you're strong. Being thankful and giving thanks is one of the keys to be happy"

[Mark Lee]



ABSTRAK

Istiqomah 2024. Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji Plus dan Umrah Pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing Qomariyah, M.S.I

Kata Kunci: Model Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah, Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan

Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan merupakan agen Biro *Tour and Travel* yang bekerja sama dengan dua PT, yaitu PT. Razek dan PT. Berkas Wisata. Biro Amaliyah ini berdiri sejak tahun 1999. Agen Biro Amaliyah merupakan agen yang bergerak pada bidang *tour and travel* religius untuk melayani ibadah Haji Plus dan Umrah yang menyediakan serangkaian pelayanan dan juga evaluasi peningkatan pelayanan setiap tahunnya yang lebih spesifik dengan akses dan fasilitasnya yang lebih mudah bagi masyarakat, khususnya untuk masyarakat yang ingin mendaftar ibadah haji dan umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut (1) bagaimana model kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan (2) apa saja faktor pendorong dan penghambat model kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan sistematika penulisan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta teknik analisis data yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Model Kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada biro Amaliyah yang diterapkan oleh ibu Hj. Amaliyah termasuk dalam kategori model kepemimpinan yang kharismatik dan

demokratis. Adapun faktor pendorong model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada biro Amaliyah adalah fasilitas pelayanan, akomodasi, dan sarana prasarana yang memadai dengan tujuan agar para jamaah haji maupun umrah dapat beribadah dengan nyaman. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya kedisiplinan dari jamaah haji dan umrah, kemudian tingkat pemahaman atau pengetahuan yang berbeda-beda pada setiap jamaah haji dan umrah, dan faktor usia lanjut dari jamaah haji dan umrah.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan hidayahnya sehingga skripsi ini terselesaikan, sholawat serta salam senantiasa terlimpah curahkan kepadanya Nabi Muhammad SAW, suri tauladan para umatnya dan selalu kita tunggu syafaatnya pada hari *yaumul* akhir.

Selanjutnya, penulis sangat berterimakasih atas segala bantuan karena tanpa bantuan berbagai pihak skripsi ini mungkin tidak akan terwujud sebagaimana yang diharapkan. Ucapan terima kasih dengan setulus hati, penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sam'ani Sya'roni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Qomariyah, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Wirayudha Pramana Bhakti, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan dalam masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Civitas Akademika Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmunya selama ini.
7. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya tulis satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II. MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMA'AH HAJI PLUS DAN UMRAH	19
A. Kepemimpinan Perempuan	19
B. Pelayanan Haji dan Umrah	39
C. Kepuasan Haji dan Umrah	44
D. Kepemimpinan Perempuan dalam Pelayanan Haji dan Umrah.....	46

BAB III. GAMBARAN UMUM BIRO AMALIAH DAN MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA BIRO AMALIAH KABUPATEN PEKALONGAN	50
A. Gambaran Umum Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.....	50
B. Model Kepemimpinan Perempuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Jamaah Haji Plus Dan Umrah Pada Biro Amaliyah.....	56
C. Faktor Pendorong dan Penghambat Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji Plus dan Umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.....	70
BAB IV. ANALISIS MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN JAMAAH HAJI PLUS DAN UMRAH PADA BIRO AMALIAH KABUPATEN PEKALONGAN.....	76
A. Analisis Model Kepemimpinan perempuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji Plus dan Umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.....	76
B. Faktor Pendorong dan Penghambat Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji Plus dan Umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan	82
BAB V. PENUTUP.....	82
A. Simpulan	90
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1	Sarana dan Prasarana Biro Amaliyah	55
Tabel 3.2	Perlengkapan Biro Amaliyah	56
Tabel 3.3	Jumlah Jamaah Haji pada Biro Amaliyah	60
Tabel 3.4	Jumlah Jamaah Umrah pada Biro Amaliyah	61



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Skema Kerangka Berfikir.....	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Biro Amaliyah.....	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Setiap Muslim di seluruh dunia berharap untuk mencapai kesempurnaan dalam menjalankan ibadah kepada Allah SWT, yaitu dengan menaati semua perintah-Nya, dan menghindari semua larangan-Nya. Salah satu cara agar bisa mematuhi perintah-Nya adalah melalui pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Kedua ibadah ini tidak hanya merupakan kewajiban semata, melainkan juga sebuah perjalanan spiritual yang memiliki potensi untuk mengubah kehidupan seseorang.¹

Agen penyelenggara haji dan umrah memanfaatkan peluang ini untuk bersaing dalam menarik perhatian para jamaah. Mereka menyediakan layanan, bimbingan, serta perlindungan melalui berbagai fasilitas unik dengan upaya bersaing mendapatkan jamaah. Oleh karena itu, kepemimpinan dalam suatu perusahaan menjadi sangat penting untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut. Dalam kepemimpinan perlu mengimplementasikan strategi dalam kepemimpinan yang sesuai supaya peningkatan jumlah jama'ah haji dapat dilakukan secara lebih efisien.

Peran kepemimpinan menjadi faktor penting dalam kemajuan organisasi, karena tanpa kepemimpinan yang efektif, organisasi akan menghadapi kesulitan dalam mencapai sasaran mereka. Kepemimpinan mencakup serangkaian aktivitas, seperti mempengaruhi serta menetapkan tujuan dari organisasi, mendorong tindakan pengikut agar dapat memperoleh tujuan tersebut, meningkatkan serta membentuk budaya serta kelompok, memengaruhi cara para pengikut mengartikan peristiwa, mengorganisir kegiatan demi mencapai tujuan yang ditetapkan, dan memelihara kerja sama dan kohesi kelompok. Selain itu, kepemimpinan juga merupakan pilar utama dalam pengembangan organisasi, membantu organisasi untuk memperkuat kapasitasnya

¹ Miti Yarmunida, *Fiqh Haji Dan Umrah*, cet. ke-1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 14.

dalam beradaptasi, berkembang, dan mencapai tingkat efektivitas yang lebih tinggi dengan merancang, meningkatkan, dan memperkuat strategi, struktur, dan proses kerja.²

Kepemimpinan merupakan usaha untuk memengaruhi sejumlah orang melalui komunikasi guna mencapai tujuan tertentu. Menurut Dubrin, kepemimpinan merujuk pada gaya tindakan serta strategi yang diapresiasi dan seringkali diaplikasikan dari seorang pemimpin. Pola kepemimpinan mencakup serangkaian karakteristik yang diterapkan oleh seorang pemimpin untuk membimbing bawahan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Secara umum, terdapat empat model kepemimpinan yang dikenal, yaitu:³

Pertama, Model Kepemimpinan Otokratis: pemimpin memiliki kendali penuh atas pengambilan keputusan dan menetapkan arah bagi organisasi atau tim. Pemimpin biasanya tidak melibatkan pengikut dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan sedikit kebebasan untuk inisiatif individu. Kepemimpinan otokratis seringkali efektif dalam situasi-situasi di mana keputusan cepat diperlukan atau di mana pengikut membutuhkan arahan yang jelas.

Kedua, Model Kepemimpinan Paternalistik: Pemimpin dalam model ini dapat bersikap peduli, memotivasi, dan memberikan arahan, seringkali dengan asumsi bahwa mereka tahu apa yang terbaik untuk kepentingan pengikut. Pendekatan ini dapat menciptakan hubungan yang kuat antara pemimpin dan pengikut, namun juga dapat menyebabkan ketergantungan yang berlebihan pada pemimpin.

Ketiga, Model Kepemimpinan Kharismatik: Kepemimpinan kharismatik berkaitan dengan kepribadian atau karisma yang luar biasa dari seorang pemimpin, yang mampu menginspirasi dan memotivasi pengikut mereka. Pemimpin kharismatik seringkali memiliki visi yang kuat, kemampuan berbicara yang meyakinkan, dan daya tarik yang memukau. Mereka mampu memengaruhi orang

² Afifuddin, *Kepemimpinan Pendidikan* (Bandung: Pustaka Setia, 2015): 10.

³ Sondang P. Siagian, *Teori Dan Praktek Kepemimpinan* (Jakarta: RinekaCipta, 2003), 13.

lain untuk mengikuti mereka secara sukarela, berdasarkan daya tarik pribadi dan visi yang mereka miliki.

Keempat, Model Kepemimpinan Laissez-Faire: pemimpin memberikan kebebasan yang besar kepada anggota tim atau organisasi untuk mengambil keputusan dan mengatur pekerjaan mereka sendiri. Pemimpin dalam model ini biasanya lebih bersifat hands-off dan memberikan sedikit arahan atau supervisi langsung. Pendekatan ini dapat efektif dalam tim yang terdiri dari anggota yang berpengalaman dan mandiri, namun dapat kurang efektif dalam mengelola tim yang membutuhkan arahan atau pengawasan lebih ketat.

Kelima, Model Kepemimpinan Demokratis: pemimpin melibatkan anggota tim atau organisasi dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan ruang bagi partisipasi aktif dari semua anggota. Pendekatan ini mendorong kolaborasi, kreativitas, dan rasa memiliki yang tinggi di antara anggota tim. Kepemimpinan demokratis efektif dalam menciptakan ikatan yang kuat antara pemimpin dan pengikut, serta mendorong pertumbuhan dan inovasi dalam organisasi.

Biro Amaliyah merupakan salah satu biro jasa yang bergerak dalam layanan perjalanan wisata Islami, khususnya Haji dan Umrah, yang didirikan pada sekitar tahun 1999. Sebagaimana biro jasa lainnya, Biro Amaliyah bermula dari sebuah kelompok kecil usaha yang memulai segalanya dari nol. Di bawah kepemimpinan Ibu Hj. Amaliyah, seorang perempuan yang memimpin agen perjalanan Haji dan Umrah, biro ini tumbuh dan berkembang. Ibu Hj. Amaliyah memahami betapa pentingnya peran kepemimpinan dalam sebuah agen haji dan umrah, dan dengan tekun berupaya memberikan pelayanan maksimal kepada para jamaahnya, meskipun mayoritas biro jasa haji dan umrah dipimpin oleh kaum laki-laki.

Dalam kepemimpinannya, Ibu Hj. Amaliyah senantiasa menempatkan keberlanjutan perusahaan di atas kepentingan pribadinya sendiri. Dengan demikian, agen layanan yang dipimpinnya tidak hanya memberikan pelayanan yang berkualitas,

tetapi juga memberikan dampak positif dan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat secara luas. Kesungguhan dan dedikasi Ibu Hj. Amaliyah dalam memimpin Biro Amaliyah menjadi teladan bagi para pemimpin lainnya, baik laki-laki maupun perempuan, tentang pentingnya integritas, keberlanjutan, dan pelayanan yang mensejahterakan bagi semua pihak.

Tidak bisa dipertanyakan lagi bahwa dalam memimpin suatu organisasi atau kelompok, diperlukan keahlian kepemimpinan yang unggul, baik yang memimpin laki-laki ataupun perempuan. Terlebih lagi, dalam konteks pelayanan Haji dan Umrah, keberagaman gender dalam kepemimpinan dapat memberikan perspektif yang kaya dan menyeluruh dalam memenuhi kebutuhan jamaah.⁴ Untuk itu, penulis memilih Biro Amaliyah tersebut dikarenakan ingin mengetahui pelayanan jasa yang diberikan oleh Biro Amaliyah, baik dalam pelayanan haji maupun umrah. Maka dari itu Biro Amaliyah didirikan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, terutama dalam menyediakan layanan untuk membantu melayani para jamaah Allah SWT dalam melaksanakan haji dan umrah. Oleh sebab itu, peneliti akan meneliti tentang “**Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji Plus dan Umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan**”.

B. Rumusan Masalah

Berikut Pokok permasalahan akan dijabarkan pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan?
2. Apa saja faktor yang mendorong serta menghambat model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan?

⁴ Kartini Kartono, *Pemimpin Dan Kepemimpinan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1994), 30.

C. Tujuan Penelitian

Maksud dibuatnya penelitian ini ialah untuk mendapatkan pemahaman jelas tentang Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji Plus dan Umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

1. Untuk mengetahui model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.
2. Untuk dapat mengetahui faktor pendorong dan penghambat model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat dibuatnya penelitian ini ialah supaya bisa mengidentifikasi manfaat yang akan diberikan setelah penelitian selesai, termasuk manfaat akademis, teoritis, serta praktis, sebagai manfaat bagi penulis, institut, maupun masyarakat secara luas.

1. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini memiliki nilai yang bermanfaat untuk dijadikan sumber referensi yang dapat menjadi dasar dan landasan untuk penelitian lanjutan. Selain itu, penelitian ini berpotensi menambah pengetahuan khusus, terutama pada Jurusan Manajemen Dakwah.

2. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, penelitian ini memiliki nilai penting dalam menganalisis dan penerapan teori yang relevan, dan untuk menemukan teori yang baru sebagai sarana untuk mengatasi permasalahan lebih lanjut.

3. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, diharapkan agar penelitian ini bisa memberikan sumbangan berupa ide-ide untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada dalam penyelenggara Haji dan Umrah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teori

a. Kepemimpinan Perempuan

Kepemimpinan perempuan adalah suatu bentuk kepemimpinan yang dilakukan oleh perempuan. Kepemimpinan perempuan memainkan peran yang penting dalam kemajuan ekonomi suatu negara dan dapat menentukan perkembangan dan kemakmuran suatu negara.⁵ Kepemimpinan perempuan dapat didefinisikan sebagai ketrampilan seseorang dalam memengaruhi tindakan orang lain dalam kondisi tertentu agar mau bekerja sama untuk memenuhi target bersama. Kepemimpinan perempuan dapat digunakan dalam beragam sektor, termasuk dalam sektor perjalanan haji dan umrah. Model kepemimpinan perempuan yang baik dapat meningkatkan pelayanan ibadah umrah dan meningkatkan minat calon jamaah haji dan umrah.

Menurut Sondang P. Siagian, kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain, khususnya para bawahannya, dengan tujuan menggerakkan mereka agar bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu. Siagian juga mengakui lima model kepemimpinan, yaitu: model Otokratis, model Paternalistik, model Kharismatik, model Laizzes Faire, dan model Demokratis.⁶

Menurut George R. Terry, kepemimpinan ini menyatakan bahwa suatu hubungan antar individu di dalam suatu kelompok, yang mana pemimpin berperan sebagai *agent of change*, yang menciptakan perubahan dalam kompetensi anggota yang lainnya dalam kelompok.⁷

⁵ Dian Rahmalia, "Pemimpin Perempuan yang Tangguh dan Memberdayakan (Studi Kasus Kepemimpinan Ibu Joane Hendrawati Di PT Kernel Indonesia Potential Gresik)," Jurusan Teknik Kimia USU 3, no. 1 (2019): 6.

⁶ Sondang P. Siagian, *Teori Dan Praktek Kepemimpinan* (Jakarta: RinekaCipta, 2003), 13.

⁷ Nahiyah Jaidi Faraz, *Makalah Kepemimpinan Perempuan* (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), 4.

Kesimpulannya, dari penjelasan di atas bahwa kepemimpinan ialah suatu tindakan untuk mempengaruhi individu, kelompok, ataupun organisasi lainnya supaya dapat mencapai tujuan bersama.

b. Kualitas Pelayanan

Manusia berupaya untuk mencukupi kebutuhan mereka dengan melaksanakan aktivitas sendiri atau dengan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh orang lain. Setiap individu membutuhkan layanan, terutama karena layanan adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Proses pemenuhan kebutuhan ini dapat melibatkan tindakan mandiri atau memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pihak lain, yang dalam konteks ini disebut sebagai pelayanan.

Dalam konteks operasional agen layanan, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa prinsip dasar pengelolaan layanan publik pada dasarnya dilibatkan secara langsung oleh masyarakat itu sendiri. Meskipun demikian, Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu dan selaku bentuk keterlibatan masyarakat pada pelaksanaan layanan kelompok tertentu, kemungkinan terdapat lembaga jasa yang membantu menyediakan layanan publik tersebut tetap terbuka. Status lembaga layanan tersebut perlu secara tegas terdefinisi, memegang izin usaha yang dikeluarkan oleh lembaga yang berhak, terutama dalam melaksanakan aktivitasnya, perlu bekerja sama dengan lembaga penyelenggara layanan terkait, terlebih pada peraturan, biaya layanan, serta jadwal layanan, selama tidak mengganggu peranan pelaksanaan layanan publik.⁸

Menurut Gronroos, pelayanan ialah deretan kegiatan yang bersifat abstrak (tidak mampu dirasakan secara fisik) yang berlangsung dikarenakan adanya keterlibatan

⁸ Ratmintio and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 277.

pelanggan dan karyawan, atau faktor-faktor lain yang diberikan dari penyedia layanan perusahaan. Tujuan dari interaksi tersebut adalah untuk mengatasi masalah atau kebutuhan.⁹

Pandangan terhadap pelayanan juga dapat diukur dari segi kualitasnya. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam penilaian konsumen dan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Semakin unggul kualitas layanan yang diberikan, maka citra layanan tersebut akan semakin positif di mata konsumen. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tingkah laku atau kualitas manusia, juga tingkat keahlian dan kecakapan setiap individu yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan tersebut.

c. Kepuasan Jamaah

Kepuasan ialah rasa senang atau puas yang dirasakan seseorang atas suatu hal yang diterimanya. Dalam konteks pelayanan, kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari perasaan senang atau puas calon jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan calon jamaah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, responsifitas, keandalan, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan yang baik, termasuk karyawan yang ramah, sarana dan prasarana yang baik, serta kemampuan melayani secara cepat dan tepat, dapat meningkatkan kepuasan calon jamaah.

Definisi kepuasan pelanggan, seperti yang dikemukakan oleh P. & G. A. Kotler pada tahun 2014, Kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan kegembiraan atau rasa kecewa yang timbul setelah melakukan perbandingan kinerja atau hasil produk dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa jika kinerja produk tidak dapat memenuhi harapannya, maka konsumen tersebut akan

⁹ Ratmintio and Atik Septi Winarsih, (Manajemen Pelayanan), 2–3.

mengalami ketidakpuasan dan kekecewaan. Sebaliknya, apabila kinerja produk sejalan dengan ekspektasi yang dibayangkan, kepuasan konsumen akan tercapai.

Daryanto dan Setyobudi juga menjelaskan bahwa, kepuasan konsumen itu evaluasi emosional yang dilakukan oleh konsumen setelah mereka menggunakan suatu produk, di mana produk tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya.¹⁰

2. Penelitian yang Relevan

Sebelum dilakukannya penelitian ini, ada beberapa penelitian dari peneliti terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini, yaitu:

Pertama, “*Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang.*”, yang disusun oleh Zikral Mizan pada tahun 2016. Skripsi ini membicarakan mengenai model kepemimpinan perempuan yang berperan dalam peningkatan kualitas layanan ibadah umrah di PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang. Persamaan dari skripsi ini, yaitu Kedua penelitian membahas model kepemimpinan perempuan dalam konteks pelayanan ibadah Umrah. Perbedaan, yaitu Penelitian pertama fokus pada Peningkatan Pelayanan Ibadah Umrah, sementara penelitian kedua fokus pada Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah pada Ibadah Haji dan Umrah. Dengan demikian, skripsi ini memberikan wawasan tentang bagaimana kepemimpinan perempuan dapat memengaruhi pelayanan ibadah umrah, serta faktor-faktor yang mendukung atau menghambat model kepemimpinan tersebut.¹¹ Dalam penelitian ini, penulis merujuk pada perumusan masalah penulis yang mencakup “Bagaimana Model Kepemimpinan

¹⁰ Pengaruh Kualitas et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi),” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022): 77

¹¹ Zikral Mizan, “Model Kepemimpinan Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang” 01 (2016): 1–23.

yang dilakukan PT An-Namira Alma Mulia dalam meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah?”

Kedua, “Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah” pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung”. Yang disusun oleh Reza Novitasari pada tahun 2020. Skripsi ini membicarakan mengenai Layanan manajemen yang diberlakukan oleh PT. Pandi Kencana Murni mencakup aspek manajemen seperti pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, serta pengawasan. Studi ini juga mengindikasikan bahwa hubungan penelitian dengan bauran pemasaran memiliki dampak yang signifikan dalam mendorong minat calon jamaah.¹² Persamaan pada skripsi ini, yaitu fokus penelitian melibatkan biro perjalanan dan penyelenggara ibadah umrah. Perbedaan, yaitu Objek penelitian pertama terletak pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung, sementara penelitian kedua Objek penelitian terletak pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan. Dalam penelitian ini, penulis merujuk pada perumusan masalah penulis yang mencakup “Bagaimana cara mereka memajemen pelayanan Haji dan Umrah di PT. Pandi Kencana Murni (PaKeM Tour) Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah?”

Ketiga, “Model Kepemimpinan Ny. Hj. Zulfa Badri dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Calon Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo”. Yang disusun oleh Siti Maimunah pada tahun 2021. Skripsi ini mengulas mengenai pendekatan kepemimpinan yang diterapkan oleh Ny. Hj. Zulfa Badri untuk meningkatkan kualitas layanan kepada calon jamaah haji dari kelompok bimbingan ibadah haji umrah (KBIHU) Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini mencakup analisis tentang model kepemimpinan yang diterapkan oleh

¹² Reza Novitasari, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah” Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung,” *Corporate Governance (Bingley)* 10, no. 1 (2020): 54–75.

Ny. Hj. Zulfa Badri dalam meningkatkan pelayanan bagi calon jamaah haji kelompok bimbingan ibadah haji umrah (KBIHU) Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo.¹³ Persamaan pada skripsi ini, yaitu Kedua penelitian membahas peningkatan pelayanan ibadah haji umrah. Perbedaan, yaitu Penelitian pertama lebih menekankan pada peningkatan pelayanan bagi calon jamaah Haji dan Umrah saja, sementara penelitian kedua menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan dan juga kepuasan jamaah. Dalam penelitian ini, penulis merujuk pada perumusan masalah penulis yang mencakup “Apa saja faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam kepemimpinan yang diterapkan oleh Ny. Zulfa Badri di KBIHU Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo?”

Keempat, “Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta”. Yang disusun oleh Nurul Safa’ah pada tahun 2020. Skripsi ini mengulas tentang upaya dalam Manajemen Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta.¹⁴ Persamaan pada skripsi ini, yaitu kedua penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaan, yaitu penelitian pertama menekankan pada manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara penelitian kedua menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji dan umrah. Dalam penelitian ini, penulis merujuk pada perumusan masalah penulis yang mencakup “Bagaimanakah upaya peningkatan

¹³ Siti Maimunah, “Dalam Meningkatkan Pelayanan bagi Calon Jama’ah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (KBIHU) Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pe,” 2021.

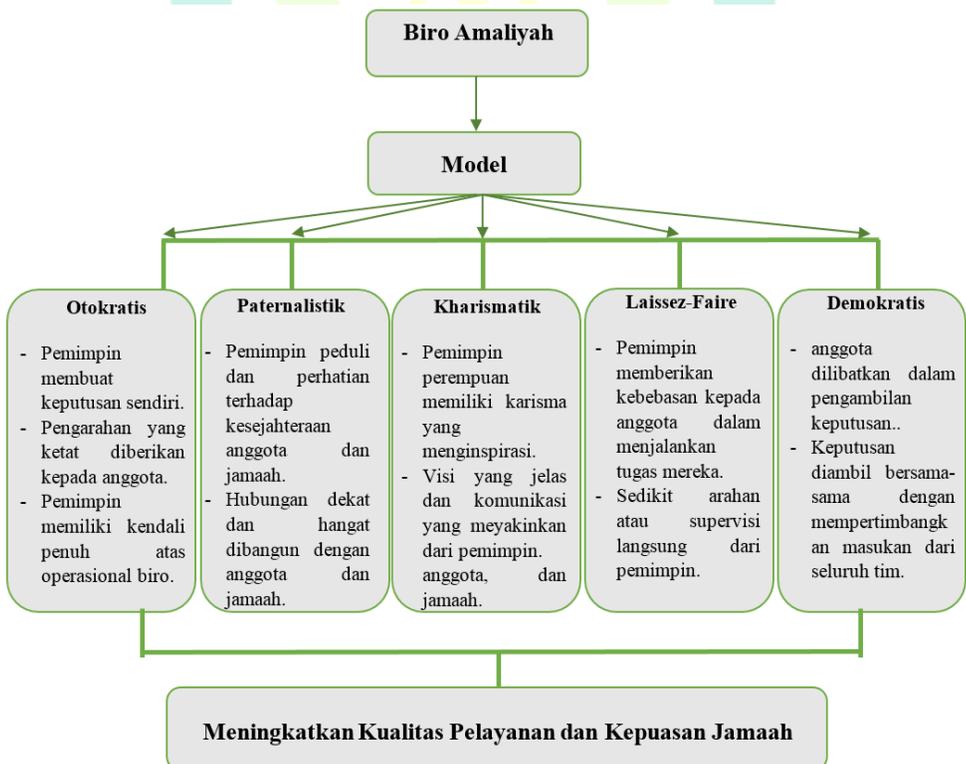
¹⁴ Nurul Safa’ah, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta,” *Corporate Governance (Bingley)* 10, no. 1 (2020): 54–75.

kepuasan terhadap jamaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta?”

3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah representasi konseptual tentang hubungan teori dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi dalam permasalahan yang penting. Berdasarkan tinjauan penelitian yang relevan, landasan teori dan permasalahan diatas, model kerangka berpikir dari penelitian Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan yaitu dari Model Kepemimpinan yang Biro Amaliyah terapkan serta Faktor Pendorong dan Penghambatnya, kemudian dapat berpengaruh terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji Plus dan Umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan. Maka Model Kerangka Berfikirnya yaitu:

Gambar 1.1
Skema Kerangka Berpikir



F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang diterapkan adalah metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif melibatkan pengamatan masalah dari berbagai sumber informasi, digunakan untuk mendalami, menganalisis, menguraikan, serta menjelaskan secara menyeluruh dalam berbagai aspek yang mencakup individu, organisasi, kelompok, atau peristiwa, dengan menggunakan pendekatan yang terstruktur. Penelitian dengan beragam sumber data ini memerlukan berbagai alat pengumpulan data.¹⁵ Oleh sebab itu, penulis menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Metode deskriptif ialah suatu pendekatan penelitian dalam riset yang berupaya untuk menggambarkan dan menguraikan dengan cara sistematis terhadap fenomena atau keadaan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menyajikan karakteristik suatu kelompok, peristiwa, atau objek dengan cara yang rinci dan terperinci. Penelitian deskriptif berfokus pada pencarian informasi yang mampu menyajikan gambaran yang akurat dan lengkap terhadap apa yang diamati atau diteliti. Suharsimi A, menekankan bahwa tujuan penelitian deskriptif bukanlah untuk menguji hipotesis khusus, melainkan semata-mata untuk menguraikan secara jelas terhadap variabel, fenomena, atau keadaan tertentu.

Penelitian kualitatif bermaksud untuk mencapai memahami secara menyeluruh terhadap realitas sosial dari sudut pandang partisipan. Tidak ada ekspektasi terhadap pemahaman ini sebelumnya, melainkan teridentifikasi setelah mengamati mendalam terhadap realitas sosial yang akan diteliti, dan kemudian disimpulkan sebagai pemahaman umum terkait realitas tersebut.

2. Sumber Data

¹⁵ Rahmat Kriyantono, *Tehnik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta, 2007).

Sumber data yaitu sesuatu hal yang memiliki signifikansi yang amat besar dalam penelitian guna mengevaluasi apakah penelitian tersebut valid atau tidak. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan:

a. Data Primer

Data primer adalah informasi diperoleh langsung dari sumber aslinya, yaitu dari individu seperti melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara pribadi.¹⁶ Yang menjadi subjek penelitian adalah: Pemimpinan Biro Perjalanan Ibadah Haji Umrah, dan anggota. Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan model kepemimpinan, peningkatan kualitas pelayanan pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merujuk kepada informasi didapatkan dari sumber sekunder sesuai dengan kebutuhan data yang sedang dicari. Yang menjadi subjek penelitian adalah: Para Jamaah atau Responden Haji Umrah yang pernah menggunakan Jasa Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka penelitian ini, data dikumpulkan dengan teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi ialah metode untuk mengumpulkan data yang dilaksanakan secara teratur dengan memerhatikan fenomena yang sedang diselidiki.¹⁷ Dalam konteks ini, peneliti merujuk pada desain penelitian yang memerlukan peninjauan langsung ke tempat penelitian untuk melakukan observasi terhadap berbagai aspek atau keadaan yang terdapat di lapangan. Pendekatan ini

¹⁶ Dergibson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: PT. Media Pustaka Utama, 2000), 16.

¹⁷ Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).

digunakan penulis untuk menggali informasi mengenai Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah suatu metode untuk mengumpulkan data yang mana seorang pewawancara memberikan pertanyaan pada responden dengan tujuan mengumpulkan informasi.¹⁸ 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 Pemimpin Biro yaitu Ibu Hj. Amaliyah, dan Ibu Nunung sebagai anggota pelayanan jamaah haji plus dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan. Serta wawancara dengan para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa dari Biro Amaliyah itu sendiri.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data tentang aspek-aspek atau variabel yang terdiri dari catatan, rekaman, majalah, koran, buku, dan sejenisnya.¹⁹ Tindakan dokumentasi ini dilaksanakan oleh penulis untuk membuktikan bahwa telah melakukan wawancara dan observasi. Selain itu, dalam dokumen ini, penulis juga menyertakan gambar dan beberapa informasi yang diperoleh dari Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

¹⁸ Sugiono, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) : 188.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006): 231.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah tahap dimana informasi yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya disusun secara sistematis agar dapat dengan jelas dipahami, serta hasilnya dapat diberikan kepada pihak lain untuk disampaikan informasinya.²⁰

Teknik analisis data mempunyai maksud untuk mengevaluasi informasi yang telah terhimpun dalam penelitian ini. Setelah berhasil mengumpulkan dan menyusun data dari lapangan secara terstruktur, tahap selanjutnya penulis akan melakukan analisis terhadap data tersebut.²¹ Penelitian ini menerapkan metode analisis data kualitatif yang melibatkan interaksi yang berlangsung secara berkesinambungan, yang merujuk pada model analisis data Miles Huberman, yang meliputi:

a. Koleksi Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merujuk pada tindakan peneliti yang dilakukan untuk mempermudah analisis dan pengelolaan data. Data tersebut diperoleh melalui metode Wawancara, observasi, serta Dokumentasi yang semuanya untuk mendukung proses penelitian.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data mengindikasikan tindakan menyingkat informasi, memilah elemen-elemen inti, menekankan aspek yang signifikan, mengidentifikasi tema dan pola yang muncul. Artinya, reduksi data membantu menghasilkan gambaran yang lebih terfokus dan memberikan kemudahan bagi peneliti untuk melanjutkan pengumpulan data, serta mencari informasi yang diperlukan jika diperlukan. Oleh karena itu, reduksi data memerlukan pemikiran yang cermat, membutuhkan kecerdasan, pemahaman yang

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006): 89.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006): 59.

mendalam, serta pandangan yang luas. Untuk peneliti yang masih baru, berdiskusi dengan teman atau ahli terkait dapat menjadi sumber bantuan yang berharga dalam melaksanakan proses reduksi data.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilaksanakan dengan format ringkasan dengan menggunakan teks naratif. Saat data disajikan dengan cara ini, hal ini akan memudahkan pemahaman tentang situasi atau peristiwa yang terjadi. Penyajian data bertujuan untuk lebih memahami mengenai kasus yang ada, serta untuk landasan untuk melakukan langka-langkah berdasarkan pemahaman dan analisis data yang telah disajikan.

d. Menarik Kesimpulan (*Verification*)

Kesimpulan merupakan proses pengkajian ulang terhadap catatan lapangan melalui pemeriksaan ulang dan diskusi, dengan tujuan menghasilkan kesepakatan bersama atau usaha untuk menegaskan hasil dalam kelompok data yang berbeda. Artinya, verifikasi ialah upaya untuk mengevaluasi keabsahan, konsistensi, dan kesesuaian makna dari data yang perlu diverifikasi dengan keabsahan penelitian .

Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi teknik analisis data deskriptif kualitatif. Metode ini melibatkan penjelasan atau penguraian fenomena menggunakan bahasa atau kalimat berdasarkan fakta, yang nantinya diuraikan secara terstruktur. Analisis ini dilakukan secara teliti, kritis, dan mendalam terhadap objek penelitian, dengan memperhitungkan berbagai perspektif yang relevan. Oleh sebab itu, melalui pendekatan ini, penulis memiliki maksud untuk menggambarkan bagaimana Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan mengimplementasikan strateginya dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada jamaah haji dan umrah.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan penulisan ini bertujuan untuk mengklarifikasi secara terstruktur pokok-pokok dari setiap bab, sehingga terhindar dari potensi kesalahan dalam penyusunannya. Dengan tujuan untuk mempermudah pemahaman dan penyerapan informasi terkait dengan permasalahan yang dijelaskan dalam penulisan ini, peneliti akan mengurutkan skripsi ini dengan susunan sistematik tertentu, yaitu:

Bab I Pendahuluan, Dalam Bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Berpikir, Metode Penelitian, dan Sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, Bab ini membahas teori tentang model kepemimpinan perempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

Bab III Gambaran Umum Hasil Penelitian, Bab ini mencakup profil lengkap Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan, Model Kepemimpinan, serta faktor pendorong dan penghambat pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

Bab IV Analisis, Hasil penelitian berisi model kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan, serta faktor yang mendorong dan menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji dan umrah Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan.

Bab V Penutup, Dalam Bab ini juga berisikan rangkuman kesimpulan yang diambil dari analisis permasalahan dan diskusi dalam penelitian skripsi ini, serta rekomendasi sebagai kontribusi bagi pihak atau subjek terkait dan penutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan yang diteliti, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa

1. Model Kepemimpinan ibu Hj. Amaliyah dalam biro perjalanan Haji dan Umrah Biro Amaliyah kabupaten Pekalongan termasuk dalam kategori model kepemimpinan yang Kharismatik dan Demokratis, meskipun dalam situasi tertentu beliau dapat saja menggunakan model kepemimpinan yang Laissez Faire ataupun otokratis, tetapi dilihat dari sifat dan karakter beliau model kepemimpinan Kharismatik dan Demokratislah yang lebih menonjol dalam kepemimpinannya. Model kepemimpinan Kharismatik kemampuan ibu Hj. Amaliyah dalam berkomunikasi sangat baik sehingga memiliki banyak relasi yang dapat membantu meningkatkan pertumbuhan Biro Amaliyah itu sendiri. Sedangkan model kepemimpinan Demokratis melibatkan partisipasi aktif anggota tim atau organisasi dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, pemimpin berperan sebagai fasilitator dan memfasilitasi diskusi serta pemikiran bersama untuk mencapai kesepakatan.
2. Terdapat faktor pendorong Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan yaitu tentang keseriusan anggota dalam menjalankan tanggung jawab, fungsi, dan peran mereka pada Biro Amaliyah, solidaritas dan hubungan erat antara pimpinan dan anggota. Selain itu juga fasilitas pelayanan, akomodasi, dan sarana prasarana yang memadai dengan tujuan agar para jamaah haji maupun umrah dapat beribadah dengan nyaman.

Namun, beberapa faktor penghambat juga terjadi dalam proses tersebut. Salah satunya adalah kurangnya

kedisiplinan dari calon jamaah haji dalam mengikuti manasik haji dan umrah. Kemudian, adanya perbedaan tingkat pengetahuan di antara jamaah juga menjadi hambatan, sehingga tingkat pemahaman yang diperoleh pun beragam. Selain itu, faktor usia lanjut dari jamaah haji dan umrah juga menjadi tantangan tersendiri dalam proses manasik.

B. Saran

Setelah menyelesaikan penulisan skripsi ini dan melalui berbagai kegiatan penelitian, dengan tetap menghargai semua pihak yang terlibat, peneliti ingin memberikan beberapa saran terkait model kepemimpinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan. Secara keseluruhan, model kepemimpinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji plus dan umrah pada Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan telah berjalan dengan baik dan lancar. Namun, menurut peneliti, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, di antaranya:

1. Dimohon kepada pimpinan dan anggota keluarga ikut mengurus Biro Amaliyah Kabupaten Pekalongan untuk terus meningkatkan perhatian terhadap penyelenggaraan layanan kepada jamaah sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat persaingan.
2. Kepemimpinan yang dijalankan oleh ibu Hj Amaliyah pada Biro Amaliyah telah berjalan baik, namun perlu ditingkatkan agar dapat mengatasi tantangan-tantangan yang timbul seiring dengan perubahan zaman terkait dengan pelaksanaan ibadah haji dan umrah.
3. Penting untuk memberikan pemahaman dan kepercayaan kepada jamaah mengenai proses pelayanan yang diberikan.
4. Perlu dilakukan penambahan sarana dan prasarana, salah satunya berupa gedung sebagai fasilitas untuk bimbingan manasik.

5. Perusahaan harus lebih responsif dalam merespons kebutuhan jamaah dalam setiap layanan ibadah haji dan umrah yang diberikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi&Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Islam (Muamalah)*. Bandung: Pustaka Setia, n.d.
- Afifuddin. *Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: pustaka setia, 2015.
- AS. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Departemen Agama Islam. *Pendidikan Agama Islam*. Cet. 9. Jakarta: Departemen Agama, 2001.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Bandung: PT. Syigma Examedia Arkanleema, 2010.
- Dian Rahmalia. "Pemimpin Perempuan Yang Tangguh dan Memberdayakan (Studi Kasus Kepemimpinan Ibu Joane Hendrawati Di PT Kernel Indonesia Potential Gresik)." *Jurusan Teknik Kimia USU* 3, no. 1 (2019): 18–23.
- Djazimah Muqoddas. *Kontroversi Hakim Perempuan Pada Peradilan Islam Di Negara-Negara Muslim*. Yogyakarta: Lkis, 2011.
- Dr.H.Johari, MA & Dr.H. Johar Arifin, Lc, MA. *Tuntunan Haji Dan Umroh*. Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2019.
- Dwi Runjani juwita. *Pandangan Hukum Islam Terhadap Wanita Karir*, 2018.
- Endar Sugiarto. *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Fitriani, A. "Gaya Kepemimpinan Perempuan." *Jurnal TAPIS*, 11(2), 2015, 1–24.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.
- Imam Syawkani. *Naiul Awtar*. Darul hadis, 2005.
- Inu, Kencana. *Manajemen Pemerintahan*. PT. Grafindo persada, 1998.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.

- Kartini Kartono. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1994.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Kumala & Agustina. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Arsip,” 2018, 7–36.
- Kun Budiarto. *Kedudukan Hak Wanita Menurut Hukum Islam Dan Hukum Perdata (KUH Perdata)*, 2019.
- M. N. Nasution, M.S.C. A.P.U. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Maimunah, Siti. “Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Calon Jama’ah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umroh (Kbihu) Nurul Haramain Kabupaten Probolinggo Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan,” 2021.
- Masniati. “Penyuluh Agama Islam Pada Kementerian Agama Kabupaten Gowa Sulsel, Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Program Doktor Konsentrasi Pendidikan Bahasa Arab. Jurnal Al-Qadau Volume 2 Nomor 1/2015 | *.” *Jurnal Al-Qadau* 2 (2015): 41–75.
- Mila Badriyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Miti Yarmunida. *Fiqh Haji Dan Umrah*. Cet. ke-1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Mizan, Zikral. “Model Kepemimpinan Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang” 01 (2016): 1–23.
- Muhammad Solikhin. *Keajaiban Haji Dan Umrah*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Munir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Nahiyah Jaidi Faraz. *Makalah Kepemimpinan Perempuan*. Fakultas

Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013.

Narbuko, Cholid. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.

News Republika. “MUI, Tak Pernah Larang Pemimpin Wanita,” n.d.

Northouse. *KEPEMIMPINAN: Teori Dan Praktik, Edisi Keenam*. Permata Puti Media Jl. Topaz Raya C2 No. 16 Kembangan Utara-Jakarta Barat: PT. Indeks, 2013.

Nurus Safa'ah. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Yogyakarta.” *Corporate Governance (Bingley)* 10, no. 1 (2020): 54–75.

Philip Khotler. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam, 1993.

Qodhir, Abdul Mansyur. *Buku Pintar Fiqih Wanita*. Jakarta: Zaman, 2012.

Rahmat Kriyantono. *Tehnik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta, 2007.

Ratmintio, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Ratna Batara Munti. *Perempuan Sebagai Kepala Rumah Tangga*. Jakarta: Lembaga Kajian Agama dan gender, 1999.

Reza Novitasari. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah" Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung.” *Corporate Governance (Bingley)* 10, no. 1 (2020): 54–75.

Sani, Abdul. *Manajemen Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1987.

Sayyed, Hawwas. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009.

Sondang P. Siagian. *Teori Dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: RinekaCipta, 2003.

Sugiarto, Dergibson Siagian dan. *Metode Statistik Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Media Pustaka Utama, 2000.

- Sugiono. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rieneka Cipta, 2006.
- Suhaili AS Sholohin A. *Tuntunan Super Lengkap Haji Dan Umrah*. Jakarta Selatan: Cahaya Ilmu, 2018.
- Suhandjati, s. *Kekerasan Terhadap Istri*. Yogyakarta: Gama Media, 2004.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rieneka Cipta, 2006.
- Sunarto, Nurul Hasfi, and Amida Yusriana. *Jurnalis Wanita Di Media Pada Era 4.0*, 2020.
- Susetyarsi, Th, and Sri Wiranti. “*Model Kepemimpinan Dalam Organisasi*.” *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 2009.
- “Tim Redaksi Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III.” In *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, 115. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Udik Budi Wibowo. “*Kepemimpinan 5 ‘Teori Kepemimpinan*,” 2011.
- Yusuf, Qardhawi. *Fiqh Daulah Dalam Perspektif Al-Qur’an Dan As-Sunnah (Penerjemah Kathur Sukardir)*. Jakarta: Pustaka Al-Kausar, 1997.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Istiqomah
Tempat, Tanggal lahir : Pekalongan, 29 Januari 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Pekajangan Gang 24 No. 19 RT/RT
024/009 Kec. Kedungwuni Kabupaten
Pekalongan
Nama Ayah : Wanudin
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Pekajangan Gang 24 No. 19 RT/RT
024/009 Kec. Kedungwuni Kabupaten
Pekalongan
Nama Ibu : Nurjanah
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Pekajangan Gang 24 No. 19 RT/RT
024/009 Kec. Kedungwuni Kabupaten
Pekalongan

B. Data Pendidikan

1. TK Aisyiyah Pekajangan
2. SD Muhammadiyah Bligo 01
3. SMP Muhammadiyah Pekajangan
4. SMA N 1 Kedungwuni
5. UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan

Pekalongan, 9 Mei 2024
Yang Membuat,



Istiqomah

NIM. 3620030