

**PELAYANAN IBADAH UMRAH BACKPACKER DI PPIU
PT. NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Disusun Oleh:

**Fathur Rahman
NIM: 20102040090**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2024**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-995/Un.02/DD/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN IBADAH UMRAH BACKPACKER DI PPIU PT. NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FATHUR RAHMAN
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040090
Telah diujikan pada : Kamis, 13 Juni 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 667bc25cabed6



Pengaji I

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 667b643770366



Pengaji II

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 667b97ea7be72



Yogyakarta, 13 Juni 2024

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 6684c44c203da



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Fathur Rahman

NIM : 20102040090

Judul Skripsi : Pelayanan Ibadah Umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan/program studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan, Atas perhatiannya kami ucapan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 19 Mei 2024

Ketua Program Studi

M Toriq Nurmadiansyah, M.Si.
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
NIP. 19881215 201903 1 009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fathur Rahman

NIM : 20102040090

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sungguh, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Pelayanan Ibadah Umrah Backpacker di PPIU PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta**, adalah asli hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggung jawabkan sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 6 Mei 2024

Yang menyatakan,



Fathur Rahman
NIM.20102040090

HALAMAN PERSEMBAHAN

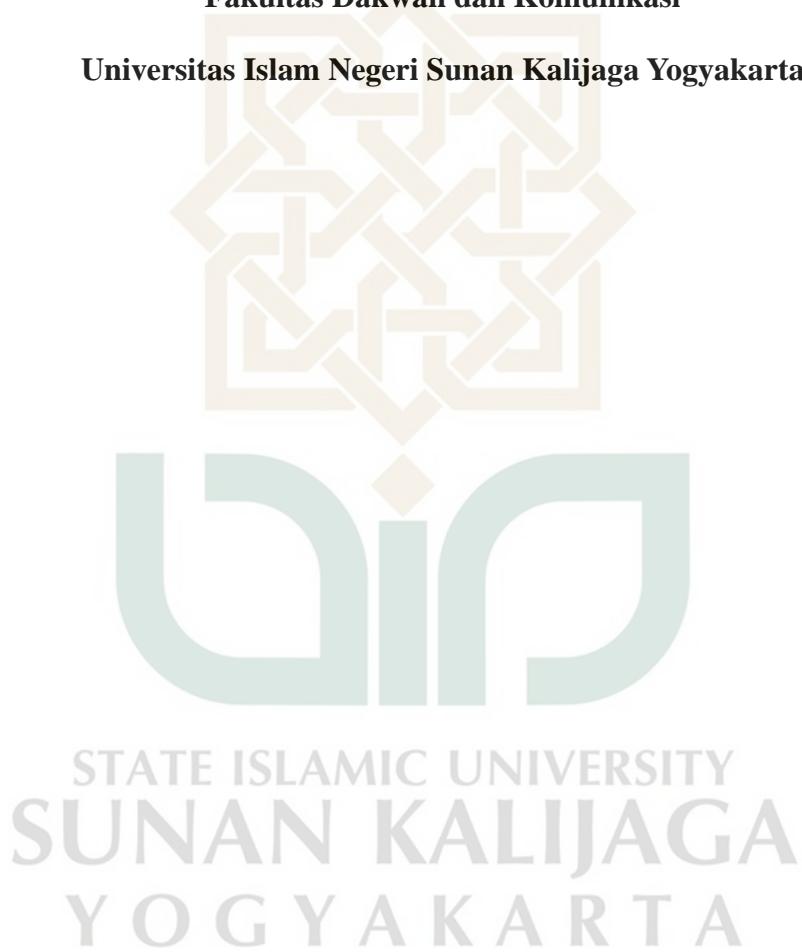
Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لِلَّذِي بِبَكَةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِلْعَالَمِينَ

“Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia.”

(QS. Al-Imran 2: Ayat 96)¹



¹Al-Qur'an, Ali Imran: 96. Semua terjemahan ayat Al-Qur'an di Skripsi ini diambil dari Kementerian Agama Republik Indonesia Badan Pelatihan dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, (PT. DINAMIKA CAHAYA PUSTAKA, 2020), hlm. 49.

KATA PENGANTAR

“Bismillahirrahmanirrahim”

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan rahmat-Nya. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Backpacker di PPIU PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Sosial (S.Sos) Strata Satu Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaiannya. Maka dari itu, dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. H. M. Irfai Muslim, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktu, memberi motivasi, saran, dan membimbing dengan sabar menjawab segala pertanyaan mengenai ketidak pahaman saya dalam penulisan skripsi hingga akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberi ilmu, motivasi, bimbingan serta dukungan dengan penuh kesabaran sejak awal semester sampai akhir semester sehingga skripsi saya terselesaikan dengan baik.
6. Kepada seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah mengajarkan ilmunya serta membimbing selama hampir 4 tahun dalam perkuliahan.
7. TU Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu dalam menyelesaikan administrasi skripsi.
8. Kepada orang tua tercinta dan tersayang, Ayah dan Ibu yaitu Ayah Casmadi dan Ibu Dartika. Yang tidak pernah putus selalu mendoakan agar saya mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini, dan juga atas dukungan moral serta finansial yang tak pernah putus sehingga Ayah dan Ibu menjadi motivasi terbesar bagi saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu

melimpahkan Ayah dan Ibu dengan Rahmat dan kesehatan, kebahagiaan, serta rezeki yang berlimpah.

9. Direktur Operasional, Bapak Kuwat Hamzah Prasetya, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
10. Bapak Rasyidin selaku staff *Customer Service* PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu peneliti dalam memberikan informasi melalui wawancara untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak Baynal, Bapak Seto Suharjono, dan Ibu Yantinah, selaku alumni jemaah umrah *backpacker* PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yang telah bersedia membantu peneliti dalam melakukan wawancara untuk memberikan informasi.
12. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 20 (MADASKA) yang telah membersamai saya selama masa perkuliahan dan berjuang bersama-sama di Program Studi Manajemen Dakwah dari awal sampai saat ini.
13. Partner saya, Tasahusnu. Yang telah bekerja sama, berdiskusi, menemani pengeraaan dan penelitian serta memberi bantuan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

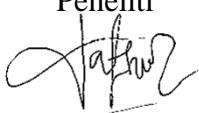
14. Sahabat-sahabat terdekat saya alumni Pon-Pes Darussalam Al-Qur'ani di Jogja yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, yang selalu mendukung dan menyemangati saya.
15. Kepada teman-teman Grup Papringan, Mezan, Fatur, Yoga, Iwan, Afif, Sri, dan Khotib yang telah bersedia menjadi sahabat saya, dan selalu mewarnai hari-hari saya di perantauan.
16. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, semoga semua dukungan, bantuan, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada peneliti menjadikan sebuah kebaikan yang akan didapatkan kelak. Hanya harapan dan doa yang bisa saya panjatkan, semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada saya menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua hal yang terlibat.

Aamiin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 6 Mei 2024

Peneliti

Fathur Rahman

ABSTRAK

Fathur Rahman (20102040090) Pelayanan Ibadah Umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ibadah umrah *Backpacker* dipahami oleh masyarakat pada umumnya adalah umrah secara mandiri. Akan tetapi umrah yang dilakukan secara mandiri ini memiliki banyak resiko untuk itu Kementerian Agama melaporkan umrah *Backpacker* ke Polda Metro Jaya sehingga tidak ada lagi ibadah umrah *Backpacker*. Namun PT. Nur Ramadhan Yogyakarta mengadakan program umrah *Backpacker* yang secara resmi dengan tetap mematuhi peraturan dari Kementerian Agama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan ibadah umrah *backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskritif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan koleksi data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa, Pelayanan Ibadah Umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, sesuai dengan aktivitas manajemen pelayanan yaitu: Aktivitas menerapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, dalam dimensi ini PT. Nur Ramadhan Wisata melakukan penerapan sasaran atau tujuan dari program umrah *backpacker*, dengan memberikan kesempatan dan kemudahan bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah agar bisa berangkat ke Tanah suci. Menetapkan cara yang tepat, dalam dimensi ini PT. Nur Ramadhan Wisata melakukan cara yang tepat dengan memperhatikan lima prinsip dari Kemenag diantaranya, kepastian tanggal, visa umrah, akomodasi, hotel, dan kepastian travel. Melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah, dalam dimensi ini PT. Nur Ramadhan Wisata tetap mengacu pada SISKOPATUH juga memberikan asuransi pada jemaah sehingga jemaah akan tetap merasa aman. Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan, dalam dimensi ini PT. Nur Ramadhan Wisata membuat program umrah *backpacker* dengan mereduksi setiap fasilitas umrah. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan, dalam dimensi ini PT. Nur Ramadhan Wisata memberikan kuisioner pada setiap alumni jemaah umrah *backpacker* untuk dijadikan bahan evaluasi dari program umrah *backpacker*.

Kata Kunci : Pelayanan, Umrah *Backpacker*, PT. Nur Ramadhan
Wisata Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan dan manfaat penelitian	6
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka teori	11
F. Metodologi penelitian	18
G. Sistematika Pembahasan	27

BAB II GAMBARAN UMUM PT. NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA	28
A. Sejarah Berdiri dan Perkembangan.....	28
B. Letak Strategis Kantor PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	30
C. Visi, Misi dan Tujuan PT. Nur Ramadhan Wisata	32
D. Struktur Organisasi.....	33
E. Tugas-tugas pengelola PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	34
F. Produk dan Layanan PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	38
G. Perkembangan Jemaah dan Kantor Cabang Utama PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	43
H. Perkembangan Umrah <i>Backpacker</i> di PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	44
BAB III PEMBAHASAN	46
A. Aktivitas Menerapkan Sasaran Dalam Rangka Pencapaian Tujuan Organisasi	46
B. Menetapkan Cara Yang Tepat.....	58
C. Melaksanakan Pekerjaan dan Menyelesaikan Masalah	72
D. Mengendalikan Kegiatan atau Proses Pelayanan.....	84
E. Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas atau Pekerjaan.....	96
BAB IV PENUTUP	110

A. Kesimpulan	110
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN	47
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Data.....	25
Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	26
Gambar 2. 1 Lokasi PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	30



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Struktur Organisasi PT. Nur Ramadhan 33

Tabel 2. 2 Struktur Staff PT. Nur Ramadhan..... 34



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Melaksanakan ibadah umrah merupakan keinginan terbesar untuk bisa berkunjung ke Tanah suci. Ibadah umrah juga merupakan impian untuk bisa dengan cepat berkunjung ke Tanah suci sebelum bulan haji datang, karena ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja di luar bulan haji. Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat muslim untuk melaksanakan ibadah ke *Baitullah*, terlihat jelas dengan berkumpulnya umat muslim dari berbagai penjuru dunia.²

Ibadah umrah merupakan dambaan bagi setiap umat muslim untuk dapat berkunjung ke Tanah suci Makkah. Untuk itu negara Indonesia disebut sebagai negara penyumbang kedua terbesar jemaah umrah. Jemaah umrah Indonesia menempati posisi kedua dalam kuantitasnya. Sejak September 2018 hingga Januari 2019, jemaah umrah Indonesia mencapai 508.180 jemaah. Nomor satu adalah pakistan dengan jumlah jemaah 776.326 jemaah. Ketiga India dengan jumlah jemaah 343.396 jemaah.³ Ibadah umrah menjadi sarana juga media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke *Baitullah* dan Tanah suci setiap saat, dengan mengunjungi Ka'bah sebagai kiblat orang Islam seluruh dunia.⁴ Umrah

² Abdul Aziz dan Kustrini Mulia, *Ibadah Haji dan Seluk Beluk Ibadah Islam* (Jakarta: Ibadah islam media, 2020), hlm. 231.

³ Kementerian Agama, <https://kemenag.go.id/nasional/jemaah-umrah-indonesia-terbanyak-kedua-di-dunia-m9183i> di akses tanggal 17 Januari 2024 Pukul 22.03 WIB.

⁴ Sucipto, “Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota”. *Kontekstualitas: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* vol. 28:1 (2013), hlm. 22.

merupakan alternatif bagi beberapa orang dengan lamanya masa tunggu melaksanakan ibadah haji, meskipun negara Indonesia memiliki masa tunggu yang lebih rendah dibanding dengan negara Malaysia yang memiliki masa tunggu lebih lama. Masa tunggu ibadah haji Indonesia paling lama 43 tahun sedangkan negara Malaysia 141 tahun.⁵ Menurut data Kementerian Agama, jumlah kuota jemaah haji setiap tahunnya mengalami penurunan dan peningkatan. Pada tahun 2019 total kuota jemaah haji mencapai 231.000, pada tahun 2020 total kuota jemaah haji mencapai 221.000, pada tahun 2021 jemaah Indonesia tidak diperbolehkan untuk melakukan ibadah haji, karena pada saat itu kondisi seluruh negara sedang ada wabah/virus Covid-19. Untuk menghentikan penyebaran Covid-19 maka pemerintah menerapkan *lockdown* untuk mengimbau masyarakat tidak keluar rumah jika tidak ada kepentingan. Kemudian pada tahun 2022 negara Indonesia membuka kembali penerbangan dan memperbolehkan jemaah haji atau umrah untuk pergi ke Tanah suci, akan tetapi tetap mematuhi protokol kesehatan dan angka kuota haji pada tahun 2022 mencapai 100.051.⁶

Dari banyaknya jumlah jemaah haji ataupun umrah yang semakin banyak setiap tahunnya, diiringi juga dengan semakin banyaknya pertumbuhan biro perjalanan haji atau umrah di Indonesia membuat semua biro perjalanan ibadah

⁵ Kementerian Agama, <https://kemenag.go.id/internasional/antrian-malaysia-141-tahun-indonesia-43-tahun-ini-persamaan-dan-perbedaan-haji-kedua-negara-h9jdg5>, diakses tanggal 14 Januari 2024.

⁶ Kementerian Agama, <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/kategori/hajiumrah>, diakses tanggal 14 Januari 2024.

haji dan umrah semakin bersaing dalam memberikan layanan terbaiknya.⁷ Untuk itu strategi manajemen sangat perlu diperhatikan untuk mengatur serta mengelola biro agar menjadi yang terbaik. Selain dari pada itu pelayanan yang baik serta tingkat loyalitas yang tinggi merupakan kegiatan sebuah perusahaan untuk tetap mempertahankan citra dari perusahaan agar dapat memberikan kepercayaan kepada calon jemaah haji atau umrah.

Pelaksanaan ibadah umrah memiliki rangkaian kegiatan yang begitu luar biasa, dimulai dari tahap persiapan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi.⁸ Semakin banyaknya penduduk Indonesia saat ini semakin banyak juga Perilaku bisnis perjalanan *travel* haji dan umrah yang menyediakan paket-paket khusus haji ataupun umrah. Di antara paket yang ditawarkan oleh biro haji dan umrah adalah paket umrah *Backpacker*. Umrah *Backpacker* di anggap memiliki tantangan dan *adventure* sendiri.

Banyaknya perusahaan *travel* yang menawarkan paket-paket umrah membuat calon jemaah selektif dalam memilih biro perjalanan ke Tanah suci. Paket umrah *Backpacker* dan umrah reguler memiliki perbedaan di antaranya masalah harga, pada saat ini umrah *Backpacker* yang banyak dikenal oleh masyarakat adalah umrah dengan harga yang murah jika dibandingkan dengan

⁷ A. Wahkida Candra, Renny Oktafia, “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di Pt. Mabruro Sidoarjo”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 7:1 (2021), hlm. 11.

⁸Abdul Sattar, dkk, *Implementasi Manasik Haji Alternatif* (Semarang: Fatawa Publishing, 2021), hlm. 1.

umrah reguler. Umrah *Backpacker* dapat diartikan sebagai orang yang berangkat umrah dengan *budget* rendah atau dalam istilah ekstrem umrah modal nekat.⁹

Beberapa saat ini terdapat fenomena yang terjadi tentang umrah *Backpacker* yang mana Kementerian Agama melaporkan kasus umrah *Backpacker* karena tidak memiliki izin dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Semua penyelenggaraan ibadah umrah harus mengikuti peraturan pemerintah. Keberangkatan ibadah umrah di Indonesia melalui PPIU yang diatur dalam peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, yakni UU No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, serta PMA No.5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan PMA No.6 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah haji khusus.¹⁰

Umrah *Backpacker* secara sederhana dapat diartikan sebagai orang yang berangkat umrah dengan *budget* rendah atau dalam istilah yang lebih ekstrem umrah modal nekat. Hingga sebagian orang menganggap agar dapat umrah murah maka umrah dilakukan secara mandiri tanpa melalui travel umrah. Sehingga umrah mandiri yang hemat dan modal nekat ini lah yang akhirnya dianggap sebagai umrah *Backpacker*. Meskipun sejatinya biaya tiket yang dipesan oleh PPIU lebih murah dari pada pembelian tiket secara mandiri.¹¹ Seperti pada PT.Nur

⁹ Kementerian Agama, [https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/fenomena-umrah-Backpacker-
ini-penjelasan-kemenag](https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/fenomena-umrah-Backpacker-ini-penjelasan-kemenag), diakses tanggal 20 Januari 2024.

¹⁰ M. Alam Agustian, “Efektivitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Dan Umrah Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 Pada Pt. Travel Sahara Dzumira Internasional Di Bogor”. Skripsi (Jakarta : Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), hlm. 75.

¹¹ Kementerian Agama, [https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/fenomena-umrah-Backpacker-
ini-penjelasan-kemenag](https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/fenomena-umrah-Backpacker-
ini-penjelasan-kemenag), diakses tanggal 12 November 2023.

Ramadhan Yogyakarta menawarkan paket umrah *Backpacker* yang mana ibadah umrah *Backpacker* dilakukan melalui PPIU sehingga umrah yang dilakukan seperti ini legal dilakukan karena melalui PPIU.

Calon jemaah umrah harus lebih berhati-hati dalam memilih *travel* perjalanan. Dalam memilih *travel* umrah tidak cukup modal kepercayaan tapi haruslah berhati-hati dan jeli terhadap riwayat kinerja dari *travel* umrah tersebut. Karena banyak *travel* umrah dan haji bermasalah yang menjanjikan dapat memberangkatkan calon jemaah dengan cepat dan biaya murah dibandingkan dengan *travel* lain yang sejenis. Namun kenyataannya, calon jemaah tidak saja mengalami banyak masalah misalnya gagal berangkat, terlantar di bandara, fasilitas yang dijanjikan tidak sesuai dengan kenyataan bahkan uang jemaah pun turut dibawa lari oleh pemilik *travel* tersebut. Banyak konsumen tidak mengetahui bagaimana memilih *travel* yang berpengalaman dan profesional.¹² Dalam memilih *travel* yang terpercaya peneliti memberikan saran untuk umrah menggunakan jasa *travel* PT. Nur Ramadhan Yogyakarta, karena PT. Nur Ramadhan sudah memiliki izin PPIU dan sudah terpercaya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Pelayanan Ibadah Umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta**”.

B. Rumusan masalah

¹² Juniar Fajrily S. M. Lihawa,dkk. “Bentuk Tanggung Jawab Travel Umrah Ilegal Terhadap Konsumen,” *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, vol. 3: 1 (Januari, 2023), hlm. 12.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana pelayanan ibadah umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta?”.

C. Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan ibadah umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan khasanah keilmuan dalam bidang keilmuan manajemen haji dan umrah khususnya dalam aspek penyelenggaraan ibadah umrah *Backpacker*. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya mengenai proses penyelenggaraan ibadah umrah *Backpacker*.

b. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan acuan atau pedoman bagi calon jemaah umrah *Backpacker* untuk memahami bagaimana prosedur pelayanan umrah *Backpacker*.
- 2) Menjadi solusi bagi calon jemaah umrah dengan harga terjangkau.
- 3) Menjadi masukan bagi pemangku kebijakan dalam kaitannya umrah *Backpacker* untuk lebih memperhatikan data-data calon jemaah umrah *Backpacker*.

D. Kajian Pustaka

Dari beberapa hasil penelitian yang peneliti baca, peneliti banyak mendapatkan apa saja yang harus diperhatikan dan selanjutnya menjadi bahan perbandingan. Guna menghindari kesamaan dan plagiasi, maka peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian. Penelitian-penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

Pertama, skripsi Fia Wardatul Azizah, dengan judul. “Peluang dan Tantangan Umrah *Backpacker*”, tahun 2023 yang bertujuan untuk mengetahui peluang dan tantangan pada umrah *Backpacker*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu penelitian yang lebih berfokus pada segi pendalaman data untuk memperoleh hasil penelitian yang berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umrah *Backpacker* memiliki lima bentuk peluang yaitu, biaya yang murah, meningkatnya minat umrah *Backpacker* di Indonesia, alternatif dalam menghadapi masa tunggu ibadah haji, umrah *Backpacker* legal dan fleksibilitas ruang dan waktu. Sedangkan terdapat enam bentuk tantangan umrah *Backpacker*, mengurus semuanya secara mandiri, tidak ada pendamping, keamanan ditanggung sendiri, transit dibeberapa negara, menentukan *Provider Visa* yang amanah dan iklim.¹³ Penelitian Fia Wardatul Azizah memiliki persamaan dalam tema penelitian yaitu mengenai umrah *backpaker*. Akan tetapi terdapat perbedaan yaitu pada teori yang digunakan, dan lokasi penelitian.

Kedua, Jurnal Menur Kusumaningtyas, dengan judul “*Umrah Backpacker: Prospek, Kendala dan Strategi Pengembangannya*”, tahun 2019 yang bertujuan untuk mengetahui prospek, kendala dan strategi pengembangan umrah

¹³ Fia Wardatul Azizah, *Peluang dan tantangan umrah Backpacker*, Skripsi (Semarang: Program studi MHU Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo, 2023), hlm. 38-48.

Backpacker. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menjelaskan tentang prospek, kendala dan strategi yang dilakukan oleh biro umrah yang mempunyai program umrah *Backpacker*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan umrah mandiri cukup prospektif dan potensial untuk bertahan dan berkembang di Indonesia. Akan tetapi, potensi prospek tersebut juga akan sulit terealisasi jika tidak mewaspada kendala yang dapat muncul, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui potensi kendala yang ada pada *travel* umrah dengan biaya murah, khususnya di Surabaya dan sekitarnya.¹⁴ Persamaan dengan penelitian ini yaitu terdapat pada tema yang sama mengenai umrah *Backpacker*. Akan tetapi terdapat juga perbedaan yaitu pada penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan sedangkan pada penelitian terdahulu meneliti tentang prospek, kendala dan strategi pengembangannya.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan Fakhruddin dan Achmad Ubaidillah, dengan judul “*Phenomenon of Umrah Backpacker Implementation: Case Studies in Bekasi and Bogor*” tahun 2021 yang bertujuan untuk mengetahui regulasi umrah *Backpacker* di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjelaskan tentang regulasi umrah *Backpacker*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa umrah *Backpacker* tidak ilegal karena dalam prosesnya pengajuan dokumentasi visa tetap terdaftar di PPIU. Umrah *Backpacker* tetap harus melalui PPIU sesuai dengan ketentuan

¹⁴ Menur Kusumaningtyas, “Umrah *Backpacker*: Prospek, Kendala dan Strategi Pengembangannya”. *Media Mahardhika*, vol. 16:2 (2019), hlm. 230–237.

UUD No. 8 tahun 2018 dan PMA No. 8 tahun 2008. Tidak semua biro umrah menyediakan jasa pengajuan dokumen visa, hanya biro umrah yang sudah resmi bergabung dengan PPIU yang menyediakan jasa tersebut.¹⁵ Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada tema yang membahas tentang umrah *Backpacker*.

Keempat, Penelitian yang dilakukan Pitaya, Ghifari Yuristiadhi dan Hafiz Hanafiah, dengan judul “*Not Only About Price but Also Lifestyle: Recent Phenomena of Backpacker Umrah in Indonesia*” tahun 2021 yang bertujuan untuk mengetahui pandangan biro umrah terhadap praktik umrah *Backpacker*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Penelitian ini menjelaskan tentang latar belakang populasi Muslim di Indonesia yang sangat banyak. Antrian haji saat ini sangat panjang, hal ini berpengaruh pada motivasi Muslim Indonesia untuk menjalankan ziarah ke Tanah suci untuk itu Muslim Indonesia lebih memilih dengan cara *Backpacker*. Beberapa orang dengan penghasilan tinggi melakukan umrah satu sampai dua kali dalam satu tahun. Hasil dari penelitian ini dari 15 narasumber, 80% melakukan umrah *Backpacker* karena biaya yang murah dari pada umrah reguler dan 20% lainnya menjawab umrah *Backpacker* telah menjadi gaya hidup. Tidak ada yang menjawab bahwa mereka dipengaruhi oleh media sosial, mengikuti tren atau alasan lain.¹⁶ Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada

¹⁵ Fakhruddin M. dan Achmad Ubaidillah, “Phenomenon of Umrah *Backpacker* Implementation: Case Studies in Bekasi and Bogor”. *International Symposium on Religious Life*, vol. 2:5 (2021). hlm. 4.

¹⁶ Pitaya, Ghifari Yuristiadhi, Hafiz Hanafiah, “Not Only About Price but Also Lifestyle: Phenomena of Backpacker Umrah in Indonesia”. *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 12:1 (2021), hlm. 84.

tema yang membahas tentang umrah *Backpacker*. Akan tetapi terdapat juga perbedaan dengan penelitian saya yaitu objek penelitian dan peneliti membahas tentang fenomena terkini umrah *Backpacker* di Indonesia.

Kelima, Penelitian yang dilakukan Luh Eka Susanti, Dkk dengan judul “*Karakteristik Backpacker Nusantara dalam Komunitas “Backpacker International”*” tahun 2022 yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik *Backpacker* nusantara dalam komunitas *Backpacker International*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi. Penelitian ini menjelaskan tentang transformasi karakteristik *Backpacker*. Pandangan masyarakat terhadap *Backpacker* yakni sebagai orang yang berasal dari kalangan menengah ke bawah. Seiring berjalananya waktu dan era yang telah mengubah pola pikir manusia, pergeseran signifikan mulai terjadi, seperti *Backpacker* tidak selalu berasal dari kalangan menengah ke bawah. Hasil dari penelitian ini adalah walaupun *Backpacker* cenderung berkoneksi dengan pilihan bepergian secara hemat atau *low-budget*, namun tidak selamanya wisatawan yang bepergian ala *Backpacker* berasal dari kalangan menengah ke bawah yang ingin berhemat, namun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dominan berasal dari kalangan masyarakat menengah ke atas (ditunjukkan oleh tingkat penghasilan/bulan).¹⁷ Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada tema yang membahas tentang umrah *Backpacker*.

¹⁷ Luh Eka Susanti, Ni Luh Supartini, I Made Trisna Semara, “Karakteristik *Backpacker* Nusantara dalam Komunitas “*Backpacker International* ” vol. 12:2 (2022), hlm. 103– 117.

Berdasarkan kajian pustaka di atas dapat disimpulkan bahwa memiliki persamaan dalam penelitian yaitu penelitian tentang umrah *Backpacker*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah bagaimana pelayanan ibadah umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta. Perbedaan lebih tertuju pada tema, subjek dan objek dilaksanakannya penelitian.

E. Kerangka teori

1. Pengertian Pelayanan

Menurut A.S. Moenir yang dikutip oleh Marjoni Rachman mendefinisikan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.¹⁸

Selanjutnya Moenir yang dikutip oleh M. Furqon menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.¹⁹

¹⁸ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: Tahta Media , 2021). hlm. 6.

¹⁹ Muhammad Furqon, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo “Jurnal Unesa” Vol. 2:3 (2014)*, hlm. 2.

Berdasarkan pengertian di atas pengertian pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk mempersiapkan apa yang akan diberikan kepada pelanggan, mengkoordinasikan layanan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

2. Aktivitas Manajemen Pelayanan

Aktivitas yang dimaksud adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Moenir aktivitas manajemen yang menonjol diantaranya aktivitas-aktivitas yang dilakukan sebagai berikut :²⁰

- a. Aktivitas menerapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Tujuan organisasi yang ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi itu lah yang harus dicapai oleh manajemen. Tujuan organisasi seringkali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan dilukiskan seperti apa. Maksud organisasi, artinya untuk apa organisasi itu didirikan. Mengenai sasaran, dapat dijelaskan dalam bentuknya yang lebih nyata sehingga dapat diukur dari pada maksudnya dan misi yang belum fisikal dan sulit tolak ukurnya.

- b. Menetapkan cara yang tepat

Aktivitas manajemen yang kedua yaitu menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Mengenai hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode.

- c. Melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah

²⁰ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 164.

Manajemen memang mempunyai fungsi memimpin tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan. Ini berarti bahwa manajemen tidak hanya memerintah tetapi juga melakukan pekerjaan atau menyelesaikan tugas dengan sendiri tidak bergantung pada orang lain.

d. Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan tugas atau pekerjaan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas atau pekerjaan itu pada tahap-tahap tertentu.

e. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen. Kegiatan manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan yang tanpa ada kesempatan berhenti.

3. Standar Pelayanan

Menurut Ridwan dan Sudrajat yang dikutip oleh Marjoni Rachman, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau pelayanan. Adapun standar yakni meliputi sebagai berikut:²¹

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

²¹ Marjoni Rachman, *Manajemen pelayanan Publik* (Samarinda: Tahta media, 2021) hlm. 9.

Sedangkan menurut Moenir yang dikutip oleh Marjoni Rachman, menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:²²

Empat syarat pokok petugas menurut Moenir :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan
- c. Waktu penyampaian strategi dan prioritas
- d. Keramah-tamahan

B. Umrah *Backpacker*

1. Pengertian Umrah *Backpacker*

Kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu yang bermakna (berpergian). Kata tersebut berasal dari kata *I'timara* yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan *berthawaf* mengelilinginya, kemudian bersa'i antara *Shafa* dan *Marwa*, serta mencukur rambut (*tahallul*) tanpa wukuf di Arafah.²³ Umrah tidak mempunyai waktu yang khusus dan dapat dilakukan sepanjang tahun.²⁴

Sedangkan *Backpacker*, Pearce menyebutkan bahwa *Backpacker* merupakan wisatawan yang melakukan beberapa hal seperti; menentukan akomodasi yang ekonomis, berinteraksi sosial dengan wisatawan lainnya, mandiri, dan fleksibel dalam perencanaan wisata, melakukan perjalanan wisata

²² *Ibid.*, hlm. 10.

²³ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis* (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 377.

²⁴ Sholikhin muhammad, Keajaiban Haji dan Umrah (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 3.

lebih lama dibandingkan dengan wisatawan pada umumnya, serta tertarik dengan kegiatan-kegiatan informal.²⁵

Sebutan lain dari *Backpacker* adalah wisata mandiri, tetapi ketika melakukan umrah, jemaah umrah *Backpacker* biasanya mengajak beberapa teman atau bergabung dengan komunitas umrah *Backpacker*, terutama untuk pemula. Hal ini bertujuan untuk meminimalisasi kemungkinan tersesat dan resiko lainnya saat melakukan umrah. Metode ini juga dapat mengurangi pengeluaran untuk biaya transportasi dan biaya penginapan selama di Tanah suci karena bisa ditanggung bersama. Perjalanan umrah mandiri seperti ini tetap mendapatkan visa dari *provider* visa.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa umrah *Backpacker* adalah umrah yang dilaksanakan secara mandiri tanpa melalui biro umrah, dengan jemaah yang mempunyai rasa penasaran dan nyali yang tinggi, pemilihan akomodasi secara mandiri serta mempunyai perencanaan kegiatan yang *flexible*.

2. Motivasi Umrah *Backpacker*

Motivasi merupakan suatu dorongan yang membuat orang bertindak atau berperilaku dengan cara-cara motivasi yang mengacu pada sebab munculnya sebuah perilaku, seperti faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Beberapa faktor motivasi yang mendorong seseorang memilih umrah *Backpacker* sebagai cara untuk pergi ibadah ke *Baitullah* di antaranya:

²⁵ Hasbiyallah, *Ushul Fiqih* (Bandung: Rosda Karya, 2014).

- a) Motivasi fantasi, yaitu keinginan atau motivasi untuk melepaskan diri dari kepenatan dan jenuhnya rutinitas sehari-hari. Motivasi merupakan faktor penting bagi calon wisatawan di dalam mengambil keputusan mengenai daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi.
- b) Motivasi budaya, yaitu melakukan perjalanan wisata untuk dapat mengenal lebih jauh budaya daerah yang dikunjunginya tersebut. Sebagaimana konsep *Backpacker* yaitu bepergian secara mandiri dan bebas mengatur waktu secara independen. Salah satunya adalah karena latar belakang ingin mengetahui dan mempelajari budaya daerah tersebut dan dapat berinteraksi dengan masyarakat lokal secara lebih intens, yaitu masyarakat yang ada di Makkah dan Madinah, serta negara-negara lain yang dikunjungi.²⁶
- c) Keinginan untuk lebih hemat biaya atau ingin mengatur semua detail perjalanan sendiri sehingga kebebasan waktu lebih dapat dirasakan.
- d) Waktu yang lebih fleksibel karena semua penentunya adalah wisatawan sendiri.

Faktor-faktor di atas dapat menggambarkan keinginan yang muncul pada seorang *Backpacker* sehingga lebih memilih umrah. *Backpacker* dibandingkan dengan menggunakan jasa *travel*. Mereka yang lebih memilih merencanakan perjalanan secara mandiri dengan *budget* yang rendah dan ditekan semaksimal mungkin disebut *Backpacker*. *Backpacker* inilah yang sejatinya ingin merasakan

²⁶ I wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa, "Motivasi dan Persepsi Wisatawan terhadap Potensi Wisata di Kepulauan Mentawai," *Jurnal Kepariwisataan dan Hospitalitas*, vol. 1.2 (2017), hlm. 111– 17.

kebebasan waktu dalam melakukan perjalanan wisatanya dan dengan *budget* yang rendah atau dirasa dapat ditekan.

F. Metodologi penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu untuk memperoleh informasi tentang Pelayanan Ibadah Umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan permasalahan yang terjadi di PT. Nur Ramadhan. Karena pada beberapa bulan ini telah terjadi permasalahan tentang pelayanan umrah *Backpacker* yang mana Kementerian Agama melaporkan kasus umrah *backpcaker* yang dinilai ilegal karena tidak mempunyai izin dari PPIU. Sedangkan dari PT. Nur Ramadhan mengadakan program umrah *Backpacker*.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak yang dijadikan sebagai narasumber pada sebuah penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah tiga jemaah umrah *Backpacker*, satu Direktur utama dan satu staf yang ada di PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan topik masalah yang menjadi perhatian pada sebuah penelitian. Objek penelitian ini adalah bagaimana

pelayanan ibadah umrah *Backpacker* yang ada di PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Menurut Lofland yang di kutip Lexy J. Moleong mendefinisikan sumber data yang ada dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²⁷ Dalam penelitian ini digunakan beberapa sumber data, diantaranya sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data pokok dalam sebuah penelitian. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian peneliti olah.²⁸ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah jemaah umrah *Backpacker*, Direktur utama dan staf PT. Nur Ramadhan Yogyakarta dengan melakukan wawancara dan observasi langsung.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap atau tambahan yang melengkapi data yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder diperoleh

²⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 157.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 137.

oleh penelitian dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua). Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literatur yang erat kaitanya dengan objek penelitian.²⁹

4. Tempat dan waktu Penelitian

Tempat penelitian ini bertempat di PT. Nur Ramadhan Yogyakarta yaitu sebuah perusahaan jasa *travel haji* dan umrah yang terletak di Jl. Monumen Jogja Kembali, Gemawang, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan pada 23 Oktober 2023.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mempunyai peranan yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dalam mencapai suatu penelitian, dalam arti bahwa berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung dari bentuk pengumpulan data yang dilakukan.³⁰

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sesuai dengan metode pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara sistematis gejala-gejala yang

²⁹ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm. 110.

³⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 197.

diselidiki.³¹ Dalam hal ini, peneliti berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan, metode ini peneliti gunakan untuk memperoleh data tentang Pelayanan Ibadah Umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah teknik pengumpulan data di mana pewawancara dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.³²

Penelitian ini, proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Pelayanan Ibadah Umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun informan yang peneliti akan wawancara antara lain, satu bagian Direktur utama PT. Nur Ramadhan, satu staf, dan tiga jemaah umrah *Backpacker*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau *variable* yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah,

³¹ Cholid Nabuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 70.

³² *Ibid.*, hlm. 188.

prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.³³ Dokumen dilakukan oleh peneliti sebagai bukti telah melaksanakan wawancara dan observasi. Peneliti memuat dokumentasi gambar, dan beberapa dokumentasi yang diberikan dari pihak PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.³⁴ Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut.³⁵

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data model Miles dan Huberman, yaitu:

a. Koleksi data (*Data Collection*)

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 231.

³⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm 89.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 59.

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang dapat mendukung penelitian.

b. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Jadi, reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

c. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks yang bersifat naratif. Menyajikan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

d. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan

dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, yang berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.³⁶

7. Uji Keabsahan data

Menurut Moleong yang disitasi oleh Muhammad Idrus, berpendapat bahwa pembuktian validitas data ditentukan oleh kredibilitas temuan dan interpretasinya dengan mengupayakan temuan dan penafsiran yang dilakukan sesuai dengan kondisi yang senyatanya dan disetujui oleh subjek penelitian.³⁷

Oleh karena itu, setiap penelitian harus memiliki keabsahan data untuk dipertanggung jawabkan. Cara untuk menjaga keabsahan dalam penelitian ini yaitu melalui:³⁸

a. Perpanjangan pengamatan

Penelitian ini akan kembali ke lapangan melakukan pengamatan untuk mengetahui kebenaran data yang telah diperoleh agar benar-benar sesuai dan untuk menemukan data-data yang baru.

b. Meningkatkan ketekunan

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 321.

³⁷ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* ed. 2 (Yogyakarta: Erlangga, 2009), hlm. 145.

³⁸ Patton dalam Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 1999), hlm. 247

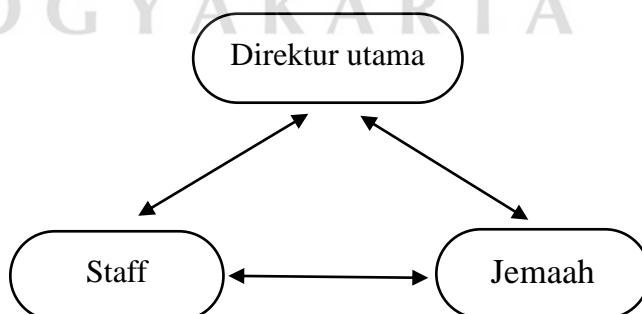
Peneliti akan mengamati secara lebih cermat dan berkesinambungan dengan meningkatkan ketekunan dalam pengumpulan data. Peneliti akan mengecek kembali apakah data yang ditemukan salah atau tidak.

c. Triangulasi

Dalam menguji keabsahan data yang ada pada peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu.

1). Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

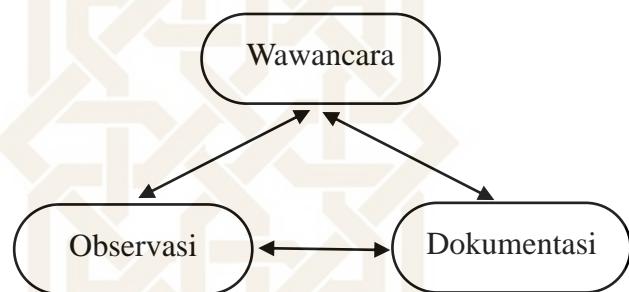
Triangulasi sumber data berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Pada tahap ini peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari Direktur utama, Staff dan jemaah umrah *Backpacker* PT. Nur Ramadhan Yogyakarta. Untuk memastikan data tersebut valid atau tidak.



Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Data

2) Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Pada tahap ini peneliti menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.



Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk memudahkan dan pemahaman penelitian, maka pada proposal skripsi ini dibagi menjadi empat bab, yaitu:

BAB I, merupakan pendahuluan yang menjadi landasan dalam penelitian skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, menjelaskan hasil penelitian yang mencakup tentang gambaran umum objek penelitian yaitu PT. Nur Ramadhan Yogyakarta yang mencakup sejarah, letak geografis, visi, misi, struktur organisasi, tugas-tugas pengelola, produk layanan, perkembangan jemaah, dan perkembangan jemaah umrah backpacker.

BAB III, merupakan hasil penelitian yang sifatnya menjawab pertanyaan pada bab satu yaitu membahas tentang pelayanan ibadah umrah *Backpacker* di PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

BAB IV, merupakan bagian penutup yang meliputi kesimpulan dari hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah, saran yang membangun dan diperlukan untuk perbaikan lembaga atau instansi serta mencantumkan pula daftar pustaka dan lampiran-lampiran pendukung.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian pembahasan yang telah diteliti tentang “Pelayanan Ibadah Umrah *Backpacker* di PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta” yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan pihak perusahaan dan alumni jemaah umrah *Backpacker*, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan ibadah umrah *Backpacker* di PPIU PT. Nur Ramadhan telah memenuhi standar pelayanan yang ada dalam PMA No. 5 Tahun 2021 tentang Standar Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, dan teori aktivitas manajemen pelayanan yang meliputi menerapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, penetapan cara yang tepat, melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah, mengendalikan kegiatan pelayanan, dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan sudah dilaksanakan dengan baik oleh PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta terhadap jemaah umrah *Backpacker* di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta. Dengan dilakukannya rancangan penerapan sasaran merupakan bentuk awal dari PT Nur Ramadhan untuk memberikan kesempatan dan kemudahan bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah agar bisa berangkat ke Tanah suci, hal ini menjadi tujuan dari program umrah *Backpacker*. Kemudian pada penetapan cara yang tepat PT Nur Ramadhan selalu memperhatikan lima prinsip dari Kemenag diantaranya, kepastian tanggal, visa umrah, akomodasi, hotel, dan kepastian travel. Kemudian pada pelaksanaan pekerjaan dan menyelesaikan

masalah PT Nur Ramadhan tetap mengacu pada SISKOPATUH sebagai bentuk ketataan pada pemerintah, PT Nur Ramadhan juga memberikan asuransi pada jemaah. Kemudian pada pengendalian pelayanan, PT Nur Ramadhan telah mereduksi fasilitas pada program umrah *Backpacker* karena program ini diberikan untuk masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah. Dan yang terakhir yaitu mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan PT Nur Ramadhan adalah dengan memberikan kuisioner pada setiap alumni jemaah umrah *Backpacker*, yang menjadi tolak ukur dari pelayanan PT Nur Ramadhan untuk lebih meningkatkan kualitas dari pelayanan yang telah diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai saran, yaitu:

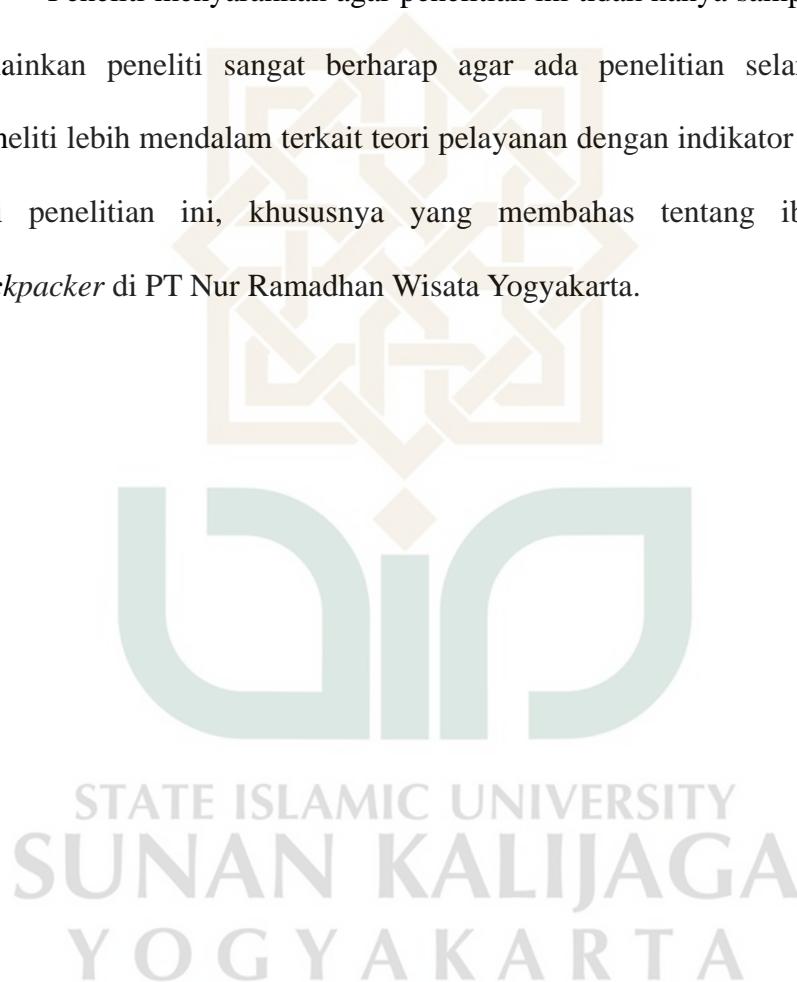
1. Kepada perusahaan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga alumni jemaah umrah *Backpacker* di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta bahwa PT Nur Ramadhan harus lebih memperhatikan pelayanan meskipun pelayanan yang telah diberikan sudah dirasa sangat baik. Dalam hal pelayanan, meskipun program umrah *Backpacker* tidak sama dengan paket umrah reguler dari segi fasilitasnya, seharusnya PT Nur Ramadhan tidak membedakan antara jemaah umrah *Backpacker* dengan umrah reguler dengan tetap merespon kebutuhan dari jemaah umrah *Backpacker*. Kemudian dalam melayani jemaah baik pada saat di Tanah suci maupun pada saat di tanah air, peneliti memberikan saran untuk PT Nur Ramadhan agar setiap kali kepulangan jemaah dari Tanah suci

sebelum jemaah pulang ke rumah masing-masing, pada saat di Bandara tanah air agar *tour leader* mengadakan penutupan doa *kafaratul majelis* agar lebih bermanfaat setelah kepulangan jemaah dari Tanah suci.

2. Peneliti selanjutnya

Peneliti menyarankan agar penelitian ini tidak hanya sampai disini saja, melainkan peneliti sangat berharap agar ada penelitian selanjutnya yang meneliti lebih mendalam terkait teori pelayanan dengan indikator yang berbeda dari penelitian ini, khususnya yang membahas tentang ibadah umrah *Backpacker* di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustian M. Alam, “Efektivitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Dan Umrah Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 Pada PT. Travel Sahara Dzumira Internasional Di Bogor”. Skripsi (Jakarta : Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).
- Al-Habsi M. Baqir, *Fiqih Praktis* (Bandung: Mizan, 1999).
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
- Aziz Abdul, Kustrini Mulia, *Ibadah Haji dan Seluk Beluk Ibadah Islam* (Jakarta: Ibadah islam media, 2020).
- Azizah Fia Wardatul, *Peluang dan tantangan umrah Backpacker*, Skripsi (Semarang: Program studi MHU Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo, 2023).
- Candra A. Wahkida, Renny Oktafia, “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di Pt. Mabruro Sidoarjo”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 7:1 (2021).
- Furqon Muhammad, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo* “*Jurnal Unesa*” Vol. 2:3 (2014).
- Gulo W., *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Grasindo, 2005).
- Hasbiyallah, *Ushul Fiqih* (Bandung: Rosda Karya, 2014).
- Idrus Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif ed. 2* (Yogyakarta: Erlangga, 2009).

Indartono Setyabudi, *Pengantar Manajemen: Character Inside* (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2012).

Kementerian Agama, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/fenomena-umrah-Backpacker-ini-penjelasan-kemenag>, diakses tanggal 20 Januari 2024.

Kementerian Agama, <https://kemenag.go.id/internasional/antrian-malaysia-141-tahun-indonesia-43-tahun-ini-persamaan-dan-perbedaan-haji-kedua-negara-h9jdg5>, diakses tanggal 14 Januari 2024.

Kementerian Agama, <https://kemenag.go.id/nasional/jemaah-umrah-indonesia-terbanyak-kedua-di-dunia-m9183i> diakses tanggal 17 Januari 24.

Kementerian Agama, <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/kategori/hajiumrah>, diakses tanggal 14 Januari 2024.

Kementerian Agama, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/fenomena-umrah-Backpacker-ini-penjelasan-kemenag>, diakses tanggal 12 November 2023.

Krisnadi Herry, dkk., *Pengantar Manajemen* (Jakarta: LPPU-UNAS, 2019).

Kusumaningtyas Menur, “Umrah Backpacker: Prospek, Kendala dan Strategi Pengembangannya”. *Media Mahardhika*, vol. 16:2 (2019).

Lihawa Juniar Fajrily S. M., dkk. “Bentuk Tanggung Jawab Travel Umrah Ilegal Terhadap Konsumen,” *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, vol. 3:1 (Januari, 2023).

M. Fakhruddin dan Achmad Ubaidillah, “Phenomenon of Umrah Backpacker Implementation: Case Studies in Bekasi and Bogor”. *International Symposium on Religious Life*, vol. 2:5 (2021).

Manullang, *Dasar-dasar Manajemen* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012).

Moenir A.S., *Manajemen Pelayanan Umum DI Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000).

Moenir A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014).

Moleong Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 1999).

Moleong Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010).

Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah* (Jakarta: Erlangga, 2013).

Mulyadi, Winarso, *Pengantar Manajemen* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020),
Narbuko Cholid, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).

Pitaya, Ghifari Yuristiadhi, Hafiz Hanafiah, “Not Only About Price but Also Lifestyle: Phenomena of *Backpacker* Umrah in Indonesia”. *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 12:1 (2021).

Pristiwasa I wayan Thariqy Kawakibi, “Motivasi dan Persepsi Wisatawan terhadap Potensi Wisata di Kepulauan Mentawai,” *Jurnal Kepariwisataan dan Hospitalitas*, vol. 1.2 (2017).

Rachman Marjoni, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: Tahta Media , 2021).

Rachman Marjoni, *Manajemen pelayanan Publik* (Samarinda: Tahta media, 2021).

Rahayu Diah, *Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pasawaran*, Skripsi, (Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017).

Ratminto, Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

Ruslan Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998).

Sattar Abdul, dkk, *Implementasi Manasik Haji Alternatif* (Semarang: Fatawa Publishing, 2021).

Sucipto, “Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota”. Kontekstualitas: *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* vol. 28:1 (2013).

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013).

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019).

Susanti Luh Eka, Ni Luh Supartini, I Made Trisna Semara, “Karakteristik *Backpacker* Nusantara dalam Komunitas “*Backpacker International* ” vol. 12:2 (2022).

Syukron Amin, *Pengantar Manajemen Industri* (Yogyakarta: Graha ilmu, 2014). Winardi, *Asas-asas Manajemen* (Bandung: Alumni, 1986).

