

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini disajikan kesimpulan serta saran yang berkaitan dengan judul “Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah”. Adapun kesimpulan dan saran sebagai berikut.

A. Simpulan

Peran *tour leader* dianggap penting dalam perjalanan wisata tanpa terkecuali perjalanan wisata keagamaan yaitu ibadah umrah. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan perjalanan ibadah umrah adalah peran *tour leader*. Peran yang peneliti maksud di sini terbagi menjadi 3 yaitu peran sebagai pemimpin, peran sebagai pemandu, dan peran sebagai pendamping. *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari bisa dikatakan *tour leader* yang berhasil dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah, karena mampu melayani dengan baik serta memberikan arahan-arahan yang mudah dimengerti sehingga membuat jamaah merasa sangat terbantu dalam pelaksanaan ibadah umrah. *Tour leader* juga mampu mengatasi berbagai kendala yang tak terduga dengan baik, dan dengan penuh kesabaran. Berdasarkan tanggapan positif dari beberapa jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari tersebut peneliti menilai bahwa *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari mampu menjalankan perannya dengan baik. Tanggapan positif dari jamaah terhadap pelayanan yang

diberikan *tour leader* juga mampu meningkatkan citra PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari di mata masyarakat.

B. Saran

Peran *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah sudah terbilang bagus, tidak sedikit jamaah yang merasa senang dan sangat terbantu dengan pelayanan yang telah *tour leader* berikan. Pelayanan tersebut juga membuat perjalanan umrah jamaah menjadi lebih berkesan. Maka dari itu pelayanan *tour leader* tersebut harus dipertahankan agar citra baik yang telah diterima oleh perusahaan dan *tour leader* tidak hilang.