

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah berdirinya PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel***

PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* adalah perusahaan swasta yang telah resmi berdiri dari tanggal 25 September 2013 di Banjarmasin dan kemudian tumbuh serta berkembang menjadi biro perjalanan haji dan umrah yang memiliki cabang di Indonesia. Alamat Kantor pusat PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* berada di Jl. A. Yani KM. 11 Komplek Pesona Modern No. 007 Rt. 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1 Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. PT. Ma'ali memiliki kantor cabang yaitu di Samarinda. PT. Ma'ali Wisata memiliki SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah Nomor 440 Tahun 2020 dan SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah Haji Nomor 604 Tahun 2021.

PT. Ma'ali Wisata *tour and travel* adalah perusahaan yang memberikan layanan dalam ibadah umrah dan haji khusus yang sudah mempunyai pengalaman dalam memberangkatkan jemaah Indonesia lebih dari 2000 jemaah umrah pertahun. Ma'ali Wisata dipimpin oleh H. Muhammad Irhami, Lc, MM sebagai Direktur Utama. PT. Ma'ali Wisata mempunyai motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan yang bersifat ibadah maupun non

ibadah, mengutamakan kenyamanan jemaah di tanah suci. Berdasarkan dari motivasi tersebut, PT. Ma'ali memberikan pelayanan terbaik dalam meningkatkan mutu dan kualitas serta memberikan bimbingan dengan ikhlas serta tawakal untuk menuju ke ridhaan-Nya. Adapun tujuan didirikannya PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* yakni:

- Upaya untuk mengelola pelaksanaan perjalanan ibadah dengan dua kebaikan, dunia dan akhirat.
- Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halal- thayyibah
- Menjadi salah satu ladang untuk mengembangkan berbagai usaha lainnya yang berkaitan.

b. Legalitas PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

Motto “*MELAYANI ANDA ADALAH KEBANGGAAN KAMI*”

Nama perusahaan : PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

Bidang Usaha : Biro perjalanan Wisata, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, layanan perjalanan umrah plus

Alamat : Jl. A. Yani KM. 11 Komplek Pesona Modern No. 007  
Rt. 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1 Kecamatan Kertak  
Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.

No telephone : 0811-5131888

FAX : 0511-4221124

E-mail : Ma'aliWisata@yahoo.co.id

Facebook : Ma'ali\_Wisata

Instagram : Ma'ali\_Wisata

Tiktok : Ma'ali Wisata  
 Youtube : Ma'ali Channel  
 Komisaris : Ust. H. Muhammad Irfani, S.Pd.I, SH  
 Direktur Utama : H. Muhammad Irhami, Lc, M.M.  
 ITUP Pariwisata :  
 556atau37atauDISBUDPARPORAatauWSTatauBPWatauVatau2014  
 SK Menteri : AHU-69171.AH.01.01 Tahun 2013  
 Hukum dan Ham  
 NIB : 0220000280876  
 TDUP (Izin Usaha) : 0220000280876  
 Izin Lokasi : 0220000280876  
 IATA (Sertifikat Akreditasi 2019) : HE 15334115  
 Akta : No 43 tanggal 25 September 2013  
 SK Terdaftar : S-5911 KTatauWPJ.29atauKP.0103atau2014  
 NPWP : 66.981.774.4-731.000  
 Izin Umrah : 691atau2017

Sumber: Manajer Operasional PT. Ma' ali Wisata

c. Visi dan Misi PT. Ma' ali Wisata

- 1) Visi PT. Ma'ali Wisata yaitu menjadikan *travel* ini sebagai *travel* umrah dan haji yang mempunyai sikap profesional, amanah, yang sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an As-sunnah.

- 2) Misi PT. Ma'ali Wisata yaitu mensyiarkan haji dan juga umrah dan memberikan bimbingan yang intensif kepada para tamu Allah ketika melaksanakan ibadah yang sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Qur'an & As-sunnah), Garis bisnis perusahaan berbasis syar'i dengan sangat memperhatikan kesejahteraan karyawan untuk selalu melayani jemaah dengan sikap profesional serta amanah, Peningkatan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, ta'awanu 'alal birri wat taqwa untuk mencapai kehidupan yang rahmatan lil 'alamin.

**Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Ma'ali Wisata tahun 2023**

No.	Nama	Jabatan
1.	Ust. H. Muhammad Irfani, S. Pd. I, SH	Komisaris
2.	Ust. H. Muhammad Irhami, Lc, M.M.	Direktur Utama
3.	Dahlia, S, Pd. I	Manajer Operasional
4.	Ust. H. Subhi	Kepala Cabang Samarinda
5.	Ahmad Rizali, SE	Admin
6.	Rina Anggraini, S. E. I Wahyuni	KeuanganatauBendahara
7.	Noor Izzatil Hasanah, S. Pd Muhammad Arsyi Muhammad Haikal Fiqri. S. Sos	Pemasaran
8.	Nurul Aulia	<i>Ticketing</i>
9.	Muharyadi	Kasir
10.	Muhammad Ridani, SH	IT Dan Multimedia
11.	H. Muhammad Tayib Hasan Basri Kasyfiannur Rajibi	<i>Handling Lapangan</i>

Sumber: Manajer Operasional PT. Ma'ali Wisata

**Tabel 4.2 Paket Umrah PT. Ma'ali Wisata**

No	Paket Umrah	Waktu
1.	Umrah Reguler	13 hari sampai 16 hari
2.	Umrah Full Ramadhan	31 hari
3.	Umrah Plus (Yaman, Mesir, Turki, Aqsho)	17 hari sampai 21 hari

Sumber: *Customer Service Tour and Travel* PT. Ma'ali Wisata

d. Tugas-tugas Karyawan PT Ma'ali wisata *Tour and Travel*

1) Direktur Utama

- a) Mengawasi kinerja karyawan
- b) Mengawasi hasil kerja yang dilakukan karyawan

2) Manajer Operasional

- a) Membuat Jadwal Saudi dengan melihat data seperti manifest, tiket bokingan dan data kamar
- b) Membuat jadwal *muthawif*
- c) Menghitung jumlah bokingan hotel Mekkah dan Madinah
- d) Menghitung jumlah katering Mekkah
- e) Mengatur jadwal manasik persiapan manasik di antaranya mencetak gambaran perjalanan, undangan manasik, buku tamu daftar hadir manasik dan mencari pemateri manasik
- f) Berhubungan dengan pihak hotel untuk pengaturan acara manasik
- g) Mengembangkan dan melengkapi isi *power point* untuk acara manasik

- h) *Surprise* jemaah yang berulang tahun ketika berangkat umrah
- i) Menyediakan spanduk keberangkatan umrah
- j) Cek jadwal keberangkatan dan kepulangan ke Banjarmasin
- k) Cek visa umrah apakah semua sudah stempel 2 hari sebelum keberangkatan
- l) Cek tiket keberangkatan jemaah dari Banjarmasin sampai ke Saudi
- m) Melaporkan ke tim *handle* Jakarta dan Saudi apabila ada perubahan jumlah jemaah atau jam penerbangan
- n) Koordinasi dengan pihak *handle* Banjarmasin, Jakarta dan Saudi untuk konfirmasi persiapan keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah
- o) Cek jumlah booking hotel Mekkah dan Madinah untuk menyesuaikan data dan fakta lapangan
- p) Membuat *group Whatsapp* setiap keberangkatan untuk para pengurus, *handle*, pembimbing
- q) Menginformasikan di *group Whatsapp* tentang gambaran perjalanan, tiket, manifest, data kamar dan jadwal bus di Saudi, Visa.
- r) Mengecek data kamar jumlah *quint*, *quad*, *triple* dan *double* atau *upgrade* bintang 5
- s) Cek ulang dan melaporkan jumlah bagasi keberangkatan

- t) Membuat grup keberangkatan umrah untuk tim Ma'ali
  - u) Melaporkan ke group manifest apabila ada blokkon *seat* atau *request* jamaah
  - v) Mengecek setiap manifest untuk segera dilengkapi oleh jemaah atau perekrut
  - w) Menghubungi para pembimbing atau perekrut untuk memastikan tanggal keberangkatan dan jumlah jemaah nya
  - x) Mengingatkan *Customer Service* untuk melaporkan keuangan masuk dan keluar dan setor ke Bank
  - y) Mengingatkan *Customer Service* untuk menghubungi jemaah tentang pengumuman manasikata perubahan jadwal keberangkatan
  - z) Melakukan pemesanan kain seragam Ma'ali ke Barkat Textile
- 3) Manajer keuangan
- a) Membayar segala tagihan yang berkaitan dengan keberangkatan jemaah umrah, seperti tiket, visa dan perlengkapan lainnya
  - b) Melaporkan pembayaran tiket
  - c) Melaporkan pembayaran visa
  - d) Melaporkan pembayaran perlengkapan seperti: kain seragam, koper, buku manasik, kain ihrom

- e) Melakukan pemesanan apabila ada perlengkapan yang kurang, setok sedikit
  - f) Membayar tagihan kantor (Listrik, PDAM, Indihome dan lainnya)
  - g) Melaporkan uang keluar di brangkas kantor dalam jumlah besar
  - h) Melaporkan keuangan berkaitan dengan *handling* di Saudi
  - i) Melaporkan keuangan berkaitan dengan *handling* di Jakarta
  - j) Melaporkan keuangan berkaitan dengan *handling* keberangkatan dan kedatangan di Banjarmasin
  - k) Berkoordinasi dengan tim keuangan setoran umrah dan haji
  - l) Memeriksa setoran dan pembayaran jemaah
  - m) Melakukan penagihan untuk jamaah yang belum lunas dan perekrut yang belum lunas
  - n) Memberikan surat izin dan kwitansi untuk jemaah
- 4) Admin
- a) Mengumpulkan dan mencari data jemaah mulai dari nama di rekom atau paspor jemaah untuk di masukan ke manifest
  - b) Mengumpulkan seluruh vaksin-vaksin jemaah dan foto (jika di perlukan)
  - c) Mendata kelengkapan paspor, vaksin, foto jemaah



- d) Scan nama semua paspor jemaah pertanggal keberangkatan
- e) Menyiapkan dan mengirim paspor jika ada yang harus di kirim
- f) Memproses visa jemaah ke Andalan
- g) Menyiapkan dan merapikan semua paspor jemaah termasuk memprint dan menempel visa di paspor jemaah
- h) Menyiapkan berkas untuk pembimbing dan ustazah Yabin seperti *print out* manifest, data kamar, data bus, data over bagasi, tiket kepulangan dan stiker

5) *Marketing*

- a) Menyambut tamu dengan baik, memberikan informasi tentang paket umrah Ma'ali serta yang berkenaan dengan prosedur jemaah mendaftar, serta info umrah lainnya
- b) Konfirmasi jemaah umrah dan *marketing* serta mengarahkan berkenaan dengan kesiapan berkas baik paspor, buku kuning, Foto, foto KTP, foto KK, dan lainnya.
- c) Menjawab pertanyaan jemaah umrah maupun *marketing* yang berkenaan dengan teknis keberangkatan dan info umrah lainnya
- d) Mengkonfirmasi jadwal manasik
- e) Mengkonfirmasi kesiapan perlengkapan umrah baik kain seragam, koper, tas tenteng, tas paspor, buku manasik, mukena maupun kain ihram

- f) Edit, cetak brosur, cetak SK rekomendasi, dan cetak amplop Ma'ali
  - g) Posting brosur PT. Ma'ali, foto jemaah, maupun info yang berkenaan dengan PT. Ma'ali maupun tentang Haji dan Umrah di akun *Facebook* maupun *Instagram*
- 6) *Ticketing*
- a) Proses *booking*, *insert name* dan *issued* tiket
  - b) Membuat laporan *issued* tiket untuk keuangan
  - c) *Itinerary* atau gambaran perjalanan
  - d) Menyusun dan mengatur pelaksanaan kegiatan setiap keberangkatan
  - e) Jadwal keberangkatan dan kedatangan
  - f) Membuat tabel jadwal setiap keberangkatan dari Banjarmasin dan kedatangan ke Banjarmasin
  - g) Visa umrah plus
  - h) Proses pengumpulan data data jemaah dan *entry* data visa.
  - i) Jadwal bus dan paket info
  - j) Menyusun dan mengatur jadwal bus di Arab Saudi
- 7) Pelayanan Paspor
- a) Membuat rekomendasi Kemenag dan rekomendasi *travel*
  - b) Mengkoordinasikan pembuatan paspor jemaah dengan petugas lapangan
  - c) Meneliti berkas jemaah

- d) Mengatur ketika ada keberangkatan dan kedatangan
  - e) Menghitung uang apabila diperlukan
  - f) Mengeluarkan surat izin atau cuti
  - g) Membantu mengerjakan *id card* dan *id koper*
- 8) Tugas dan tanggung jawab IT dan Multimedia
- a) Mengambil foto jemaah umrah di ruangan foto
  - b) Memberi nama di foto yang sudah di scan (sesuai nama jemaah masing-masing)
  - c) Mendesain *id koper* dan *id tenteng* (mendesain tampilan, mengisi nama, dan mengisi tanggal keberangkatan jemaah)
  - d) Ke *website* siskopatuh untuk *upload* foto jemaah, sesuai paket keberangkatan masing-masing
  - e) Mendownload file pdf siskopatuh untuk perubahan ukuran *id card*
  - f) Mencetak *id card*, *id tenteng* dan *id koper* dengan printer
  - g) Membuka plastik lapisan bahan *id card* yang sudah dicetak
  - h) Memotong dan membentuk dengan ukuran *id card* dan *koper card*
  - i) Laminating *id koper* dan *id card*
  - j) Memotong kembali *id card* dan *id koper* dengan pemotong kertas
  - k) Memberi lubang dan memberi tali *id card*

- l) Mencek ulang *id card* dan *id koper* (memastikan sudah semua tercetak)
- m) Edit video
- n) Mendesain brosur (apabila perekrut minta dibuatkan)
- o) Memonitoring dan memperbaiki komputer staff apabila ada kendala atau pun kerusakan.
- p) *Update* iklan di tv *Customer Service* (apabila ada brosur terbaru yg terbit).<sup>1</sup>

## **2. Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma'ali Wisata Tahun 2023**

Dalam sebuah perjalanan umrah memerlukan pemimpin yang berperan penting untuk memimpin perjalanan umrah yaitu *Tour Leader* sebagai pemimpin rombongan perjalanan umrah sebagai persaingan di berbagai peluang dengan perusahaan lain. Peran seorang *Tour Leader* memiliki pengaruh besar terhadap sebuah biro perjalan ibadah umrah tersebut. Keberhasilan sebuah perjalanan ibadah umrah selain dari biro perjalanan itu juga tidak terlepas dari peran seorang *Tour Leader* yang memimpin perjalanan umrah selama melaksanakan ibadah umrah. Maka dari itu, seorang *Tour Leader* wajib untuk selalu memimpin serta membimbing jemaah dalam artian selalu berusaha dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah umrah secara baik sehingga jemaah

---

<sup>1</sup> Arsip Dokumen PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

merasakan kepuasan atas sikap yang diberikan oleh *Tour Leader* dalam sebuah biro perjalann umrah.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya tentang peran seorang *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah, maka peran *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata sesuai dengan standar operasional tentang peran *Tour Leader* yang telah ditetapkan oleh SKKNI. Peran *Tour Leader* di biro perjalanan umrah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* adalah memberikan pelayanan kepada jemaah umrah selama keberangkatan dan kepulangan perjalanan, di bawah ini adalah rincian tugas dan tanggung jawab *Tour Leader* yaitu:

- a. Mengumpulkan semua jemaah di bandara di tempat yang telah diberitahukan sebelumnya untuk melakukan *check in* seperti yang dikatakan oleh Ustad Akbar selaku *Tour Leader* mengatakan bahwa sebelum keberangkatan jemaah berkumpul di bandara 2 jam sebelum berangkat dan melakukan proses *check in*. Kemudian berfoto bersama dan tidak lupa berdoa agar menjadi umrah yang mabrur dan selamat dalam perjalanan. Kami juga mengingatkan kepada jemaah agar selalu memperhatikan barang bawaan pribadi dan selalu memakai identitas yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata agar mudah dikenali oleh sesama jemaah maupun *Tour Leader*.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan ustad Akbar Tour Leader PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 18 September 2023

- b. Mengumpulkan semua tiket anggota rombongan untuk diuruskan *check-in* dan barang-barang bawaan jemaah. Hal ini dikonfirmasi oleh Ustad Akbar selaku *Tour Leader* bahwa selama mendampingi jemaah pada waktu keberangkatan, *Tour Leader* mengumpulkan tiket jemaah untuk diberikan ke tempat *check in*. Selain itu, *Tour Leader* juga membagikan identitas jemaah yang diberikan jemaah seperti id card dan pada id card tersebut terdapat nomor telepon *Tour Leader* dan *muthawif* yang bisa dihubungi.<sup>3</sup>
- c. Mengumpulkan semua paspor, visa, *exit-permit* dan *health certificate* untuk pengurusan pemeriksaan pihak imigrasi. Kemudian anggota rombongan akan diminta ikut berbaris satu-persatu sambil menunggu pemeriksaan pihak imigrasi. Seperti yang dikatakan oleh Ustad Fathurrahman bahwa *Tour Leader* mengarahkan jemaah ke tempat imigrasi untuk melakukan proses pemeriksaan imigrasi dan jemaah diminta memperlihatkan data diri dengan berbaris dan jika sudah selesai kemudian menunggu boarding.<sup>4</sup>
- d. Menunggu *boarding* setelah melakukan *check in*. Sebelum memasuki pesawat, *Tour Leader* mengarahkan jemaah terkait keberangkatan sesuai dengan waktu dan pintu masing-masing. Seperti yang dikatakan oleh Ustad Fathurrahman bahwa ketika

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan ustad Fathurrahman *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 15 Agustus 2023

<sup>4</sup> Wawancara dengan ustad Akbar *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 18 September 2023

menunggu *boarding*, jemaah diinformasikan terlebih dahulu terkait hal-hal mengenai keberangkatan dan jika ada yang ingin ke kamar kecil serta tetap memperhatikan hal-hal terkait keberangkatan supaya tidak ada yang tertinggal.<sup>5</sup>

- e. Turun dari pesawat, jemaah diminta berkumpul dekat tempat imigrasi untuk melakukan imigrasi seperti ketika berangkat. Hal ini dikatakan oleh Ustad Fathurrahman selaku *Tour Leader* bahwa sesampainya jemaah di Bandara King Abdul Aziz di *Tour Leader* menyambut kedatangan jemaah umrah yang pertama yaitu menghitung jumlah jemaah dan dikumpulkan di satu titik kumpul. Kemudian jemaah diarahkan untuk melakukan pengecekan visa dan diarahkan tim *handling* untuk menuju bus menuju hotel. Selama di dalam bus *Tour Leader* juga memperkenalkan pembimbing yang akan membimbing mereka selama melakukan ibadah umrah yaitu *tour guide* yang biasa dikenal dengan sebutan *muthawif*.<sup>6</sup>

Adapun tanggung jawab *Tour Leader* terbagi menjadi tiga, yang pertama yaitu menyelenggarakan perjalanan bagi rombongan wisatawan yang ditugaskan kepadanya dan demi kelancaran perjalanan sesuai dengan rencana yang sudah disusun dan disepakati bersama. Hal ini dikonfirmasi oleh Ustad Akbar bahwa sebagai seseorang *Tour Leader* yang ditugaskan dari pihak

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan ustad Fathurrahman Tour Leader PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 15 Agustus 2023

<sup>6</sup> Wawancara dengan ustad Fathurrahman Tour Leader PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 15 Agustus 2023

penyelenggara *Tour Leader* yaitu sebagai pemimpin yang akan memandu jemaah dan mengarahkan jemaah untuk menjalankan rangkaian kegiatan yang telah diberikan oleh pihak *travel* yang disebut *itinerary*.<sup>7</sup>

Tanggung jawab kedua yaitu tanggung jawab terhadap laporan keuangan. Setiap dalam keberangkatan *Tour Leader* dibekali sejumlah uang yang digunakan untuk keperluan kelompok dari berangkat hingga kembali. Seperti informasi yang disampaikan oleh ustad Fathurrahman selaku *Tour Leader* yaitu *Tour Leader* dibekali sejumlah uang digunakan untuk pembayaran parkir ataupun untuk keperluan hal tak terduga lainnya.<sup>8</sup>

Tanggung jawab *Tour Leader* yang ketiga yaitu terhadap barang jemaah baik di bandara, di dalam pesawat maupun di dalam bus disaat melakukan perjalanan. Seperti yang dikatakan oleh ustad Akbar bahwa *Tour Leader* bertanggung jawab atas barang jemaah yaitu koper jemaah. Selain itu *Tour Leader* juga bertanggung jawab mengingatkan jemaah terhadap barang bawaan jemaah agar tidak ketinggalan.<sup>9</sup>

Tanggung Jawab keempat yaitu tanggung jawab terhadap kecelakaan. Apabila salah satu dari rombongan wisatawan mengalami kecelakaan, maka *Tour Leader* harus melaporkan kejadian tersebut ke kantor pusat atau meminta bantuan *tour operator*. Hasil wawancara dengan ustad Fathurrahman bahwa

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan ustad Akbar Tour Leader PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 18 September 2023

<sup>8</sup> Wawancara dengan ustad Fathurrahman Tour Leader PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 15 Agustus 2023

<sup>9</sup> Wawancara dengan ustad Akbar Tour Leader PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 18 September 2023



terkait tanggung jawab terhadap kecelakaan sepenuhnya diambil alih oleh seorang *Tour Leader*. Maka dari itu, *Tour Leader* selalu mengingatkan jemaah agar selalu berhati-hati dalam melakukan kegiatan baik dalam perjalanan atau disaat melakukan wisata.<sup>10</sup>

### **3. Pandangan Jemaah Terhadap Pelayanan *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah**

Dalam proses pelayanan salah satunya memberikan sebuah kenyamanan kepada orang-orang yang mendapat pelayanan. PT. Ma'ali Wisata dengan *Tour Leader* yang melayani jemaah adalah sebuah kebanggaan dengan pelayanan yang maksimal dan dengan sepenuh hati. Selain itu PT. Ma'ali Wisata juga selalu memperhatikan kenyamanan jemaah dalam melaksanakan ibadah agar menjadi umrah yang mabrur. Apabila jemaah merasakan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan maka akan berkesinambungan untuk calon jemaah yang lain. Seperti yang dikatakan oleh ibu Dahlia selaku manajer operasional PT. Ma'ali Wisata:

Salah satu penyebab peningkatan jemaah dipengaruhi oleh pelayanan *Tour Leader* yang baik kepada jemaah selama menjadi ketua rombongan sehingga jemaah merasa puas dengan pelayanan *Tour Leader* kami. Peningkatan ini juga dipengaruhi oleh jemaah yang pernah ikut *travel* PT. Ma'ali Wisata yang menyampaikan pengalaman mereka ketika umrah kepada keluarga dan kerabat jika ingin umrah untuk memilih PT. Ma'ali Wisata karena

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan ustad Fathurrahman Tour Leader PT. Ma'ali Wisata, pada tanggal 15 Agustus 2023

mereka sudah memiliki kepercayaan atas pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali.<sup>11</sup>

Menjadi *Tour Leader* yang bertugas sebagai pemimpin rombongan jemaah umrah dimulai dari keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air. *Tour Leader* memberikan pelayanan kepada jemaah dengan memperhatikan kenyamanan dan keamanan jemaah dalam melakukan perjalanan ataupun pelaksanaan ibadah umrah. PT Ma'ali Wisata selalu memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah sesuai motto *travel* tersebut “Melayani Anda Adalah Kebanggaan Kami”. Hal ini berpengaruh kepada peningkatan jemaah dan dikonfirmasi oleh ibu Dahlia selaku manajer operasional beliau mengatakan peningkatan jemaah sangat pesat dari tahun ke tahun dengan diikuti segala perubahan kemajuan seperti lebih teraturnya teknis pemasaran, pelayanan pendaftaran, pelayanan dari *staff*, *Tour Leader*, tim *handling*, maupun tim di tanah suci.<sup>12</sup>

PT. Ma'ali Wisata adalah perusahaan yang bergerak sebagai biro perjalanan ibadah haji dan umrah. PT. Ma'ali Wisata memiliki *Tour Leader* yang memimpin perjalanan umrah dan memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah. Pelayanan itu banyak dirasakan oleh jemaah yang pernah menggunakan *travel* ini untuk melaksanakan ibadah umrah.

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan ibu Dahlia Manajer Operasional PT. Ma'ali Wisata pada tanggal 14 September 2023

<sup>12</sup> Wawancara dengan ibu Dahlia Manajer Operasional PT. Ma'ali Wisata pada tanggal 14 September 2023

Menurut saudari Nisrina Hayati sebagai jemaah umrah yaitu selama mengikuti rangkaian ibadah umrah di PT. Ma'ali Wisata saya merasakan kenyamanan dan pelayanan yang sangat baik dari *Tour Leader*. Pelayanan yang sangat ramah dan sopan sehingga memudahkan jemaah mengerti terkait informasi yang disampaikan. Apabila ada sesuatu yang tidak dimengerti oleh jemaah maka *Tour Leader* dengan sabar memberikan pemahaman kepada jemaah sampai jemaah merasa paham dengan jawaban yang diberikan.<sup>13</sup>

Kepuasan jemaah merupakan hal penting karena pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata bisa membeli pelanggan baru yang lebih besar dan tetap mempertahankan pelanggan yang ada. Oleh karena itu, untuk mempertahankan jemaah yang ada dengan cara membuat jemaah agar selalu merasa senang. Jadi, jemaah yang puas akan kembali dan juga menceritakan pengalamannya ketika menggunakan PT. Ma'ali dan pelayanan yang diberikan kepada orang lain. Hal ini dikonfirmasi oleh saudari Meyliawati selaku jemaah mengatakan:

“...Saya baru pertama kali melaksanakan ibadah umrah dan memilih PT. Ma'ali Wisata. Disana saya mendapatkan pelayanan yang sangat baik. Jika saya berangkat saya akan kembali memilih PT. Ma'ali Wisata bahkan saya akan menyarankan PT. Ma'ali Wisata kepada keluarga dan teman saya jika ingin pergi umrah sebaiknya menggunakan PT. Ma'ali karena pelayanan yang baik.”<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Nisrina Rahmah Hayati jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata pada tanggal 14 September 2023

<sup>14</sup> Wawancara dengan Meyliawati jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata pada tanggal 7 September 2023

Selain pelayanan keberangkatan yang membuat jemaah merasa nyaman pelayanan *Tour Leader* sangat diutamakan karena *Tour Leader* adalah seseorang yang sangat berperan dalam mengayomi jemaah dalam setiap perjalanan ibadah umrah. Tanpa membedakan jemaah pelayanan diberikan dengan sangat baik sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pihak travel. Dalam menjalankan tugas pasti ada yang namanya kendala dan kendala yang dialami oleh *Tour Leader* disini yaitu perihal waktu ketika jemaah sering terlambat ketika ingin melaksanakan perjalanan padahal sudah diberitahukan melalui di grup *WhatsApp* namun masih saja ada yang terlambat. Akan tetapi hal itu dapat diatasi dengan baik dengan cara mendatangi kamar-kamar hotel jemaah untuk mengetahui apa penyebab keterlambatan itu terjadi misalnya jemaah sakit sehingga tidak bisa ikut melaksanakan kegiatan.

Hal ini dialami oleh saudari Nurhaniefa Annafisa selaku jemaah mengatakan bahwa ketika melakukan ibadah umrah ia mengalami sakit dikarenakan kelelahan sehingga tidak bisa mengikuti rangkaian kegiatan pada hari itu. *Tour Leader* menjenguk dan menanyakan bagaimana kabar dan mengatakan jika ada kendala langsung saja beritahukan. Ia pun merasa sangat senang dengan pelayanan tersebut tanpa membedakan jemaah.<sup>15</sup>

Dengan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah namun tidak semua pelayanan diberikan sesuai dengan apa yang direncanakan. Maka dari itu *Tour Leader* harus siap menerima masukan dari semua jemaah

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Nurhaniefa Annafisa jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata pada tanggal 14 September 2023

yang dipimpin tersebut. Sebagai *Tour Leader* apapun masukan yang diberikan jemaah harus diterima dengan baik dan jika ada keluhan harus dijadikan keluhan yang membangun diri agar kedepannya menjadi pemimpin yang lebih baik lagi dalam memimpin rombongan jemaah umrah.

Hal ini dikonfirmasi oleh ibu Megawati sebagai jemaah umrah mengatakan bahwa ia sudah dua kali ikut umrah menggunakan PT. Ma'ali Wisata karena kemarin pertama kali berangkat hanya *tour* ke Turki karena pada saat itu belum bisa melaksanakan ibadah umrah. Karena ia belum merasa puas karena tidak melaksanakan ibadah umrah maka ia berangkat lagi yang kedua kalinya menggunakan PT. Ma'ali. Pelayanan dari *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata sangat baik, ramah, menerima respon jemaah dengan sangat terbuka baik yang umrah reguler maupun umrah plus negara lainya. Jika nanti ingin berangkat ke tanah suci maka ia kembali akan memilih PT. Ma'ali Wisata karena sudah mempercayakan perjalanan ibadah umrah kepada PT. Ma'ali Wisata.”<sup>16</sup>

Dibalik semua pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader* kepada jemaah ada harapan yang diberikan jemaah kepada *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata. Dikatakan oleh Ibu Risna selaku jemaah yaitu:

“...Saya harap semoga PT. Ma'ali Wisata menjadi travel yang menjadi kepercayaan jemaah dan menjadi travel yang terus berprogres lebih baik lagi untuk membantu perjalanan umrah jemaah.”<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan ibu Megawati jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata pada tanggal 15 September 2023

<sup>17</sup> Wawancara dengan ibu Risna umrah PT. Ma'ali Wisata pada tanggal 7 Agustus 2023

Pesan jemaah kepada PT. Ma'ali Wisata tentunya juga harapan dari masing-masing jemaah yang pernah ikut umrah dengan dipimpin oleh pemimpin dengan pelayanan yang sangat baik. Jemaah berpesan semoga kedepannya *Tour Leader* yang memimpin rombongan jemaah umrah agar menjadi pemimpin yang selalu ramah dengan jemaah dan tetap memberikan pelayanan terbaik. Hal ini dikonfirmasi oleh bapak Riyani selaku jemaah mengatakan:

“...Saya merasa sangat puas dengan pelayanan *Tour Leader* ketika menjadi pemimpin rombongan saya melakukan ibadah umrah kemarin, saya harap para *Tour Leader* selalu memberikan pelayanan terbaik mereka dan semoga PT. Ma'ali Wisata tetap jaya.”<sup>18</sup>

## **B. Pembahasan**

Dalam hal ini, penulis akan menjabarkan hasil dari analisis berdasarkan pada hasil penelitian yang sudah penulis jelaskan pada bahasan sebelumnya tentang peran seorang *Tour Leader* ketika memimpin perjalanan umrah dan pandangan jemaah terhadap pelayanan *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata tahun 2023, sebagai berikut.

### **1. Analisis Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah Di PT. Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Tahun 2023**

Kozier berpendapat bahwa peran merupakan seperangkat tingkah laku yang diinginkan orang lain kepada individu sesuai posisinya. Peran juga bisa didapatkan dari bidang sosial, baik secara langsung maupun tidak langsung.

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan bapak Riyani jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata pada tanggal 17 September 2023

Peran adalah bentuk perilaku seseorang yang diharapkan seseorang pada situasi sosial tertentu.<sup>19</sup> Sedangkan *Tour Leader* sebagai pemimpin wisata yang memainkan peran penting dalam kelompok, karena mereka berfungsi sebagai penyampaian informasi dan mentor bagi kelompok. Seorang pemimpin memberikan pengalaman perjalanan dan pengetahuannya kepada wisatawan.<sup>20</sup>

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan di atas bahwa peran pada penelitian ini adalah seseorang yang menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yaitu sebagai pemimpin perjalanan ibadah umrah di PT. Ma'ali Wisata Tahun 2023. Pada bab sebelumnya telah dijelaskan macam-macam peran yaitu berdasarkan pelaksanaannya terbagi menjadi dua yaitu peran yang diharapkan dan disesuaikan. Adapun peran berdasarkan cara memperolehnya juga terbagi menjadi dua yaitu peran bawaan dan peran keinginan sendiri. Peran *Tour Leader* dalam penelitian ini berdasarkan pelaksanaannya termasuk peran yang diharapkan dan berdasarkan cara memperolehnya termasuk pada peran yang diinginkan atas dasar kemauan diri sendiri.

Profesor Warren G. Bennis mengatakan bahwa seorang pemimpin adalah orang yang melakukan suatu dengan benar, dan kepemimpinan itu yakni suatu seni untuk membuat orang lain ingin melakukan suatu hal yang ingin mereka lakukan.<sup>21</sup> Sedangkan pemimpin dalam kegiatan umrah disebut *Tour Leader*

---

<sup>19</sup> Sunaryo Dkk, *Asuhan Keperawatan Gerontik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015).

<sup>20</sup> Sheng-Hshiang Tsaur and Hsiu-Yu Teng, "Exploring Tour Guiding Styles: The Perspective Of Tour Leader Roles," *Tourism Management* 59 (2017): 439.

<sup>21</sup> Bennis, Warren, and Burt Nanus, "What Is Leadership?" (Universitas Cincinnati, 1974).

yaitu sebagai ketua dalam sebuah rombongan perjalanan umrah dan kepemimpinan disini yaitu cara seorang *Tour Leader* memimpin jemaah dengan menjalankan dan mengarahkan jemaah sesuai dengan SOP yang telah diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata. Seorang *Tour Leader* menjalankan tugasnya dimulai dari keberangkatan sampai kepulangan ke tanah air.

Menjadi pemimpin yang baik adalah keterampilan yang dapat diperoleh siapa saja, dan kepemimpinan adalah pilihan. Dibutuhkan model yang tepat dan dibutuhkan analisis. Yang terpenting dibutuhkan sebuah sistem dan tindakan.<sup>22</sup> Tindakan ini mempunyai peran penting bagi *Tour Leader* dalam memimpin sebuah biro perjalanan umrah.

Seperti halnya *Tour Leader* di PT. Ma'ali Wisata memiliki peran, tugas, dan tanggung jawab dimana ketiganya memiliki keterkaitan erat. Adapun peran *Tour Leader* seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu memimpin rombongan wisata dan menjalankan tugas serta tanggung jawab yang telah diberikan oleh pihak penyelenggara sebagai pemimpin dimulai dari keberangkatan sampai kepulangan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Sedangkan tugas *Tour Leader* yaitu memberikan pelayanan kepada jemaah dari keberangkatan sampai kembali ke tanah air. Adapun tanggung jawab *Tour Leader* yaitu tanggung jawab terhadap menjalankan rencana perjalanan, uang, barang dan kecelakaan.

---

<sup>22</sup> Montgomery Liv, *What Is A Leader* (Issaquah: Audio Ink, 2012). Hal. 1



Berdasarkan penjelasan di atas *Tour Leader* berperan penting dalam sebuah biro perjalanan yaitu sebagai pemimpin atau ketua rombongan dalam sebuah perjalanan wisata. Adapun tugas pokok *Tour Leader* yaitu:

- a. Mengumpulkan semua jemaah di bandara di tempat yang telah diberitahukan sebelumnya untuk melakukan *check in*. Sebelum keberangkatan jemaah berkumpul di bandara 2 jam sebelum berangkat dan melakukan proses *check in*. Kemudian berfoto bersama dan tidak lupa berdoa agar menjadi umrah yang mabrur dan selamat dalam perjalanan. Selain itu, *Tour Leader* juga mengingatkan kepada jemaah agar selalu memperhatikan barang bawaan pribadi dan selalu memakai identitas yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata agar mudah dikenali oleh sesama jemaah maupun *Tour Leader*.
- b. Mengumpulkan semua tiket anggota rombongan untuk diuruskan *check-in*. Selama mendampingi Jemaah pada saat keberangkatan, mulai dari waktu berkumpul sampai pada penentuan titik kumpul, dan juga pembagian tiket, paspor, dan *ID Card*, hal ini berguna untuk mengingatkan Jemaah memperhatikan barang pribadi dan selalu memakai identitas yang diberikan PT. Ma'ali Wisata agar mudah dikenali oleh sesama Jemaah ataupun *Tour Leader*. Ketika keberangkatan seorang *Tour Leader* harus terlebih dahulu sampai di bandara dengan membawa perlengkapannya. Adapun perlengkapan yang dibawa oleh *Tour Leader* yaitu *id card Tour Leader*, *room list* atau daftar kamar hotel jemaah, membawa spanduk untuk berfoto yang

berisikan paket umrah, tanggal keberangkatan dan nama *Tour Leader* yang akan mendampingi perjalanan jemaah dari keberangkatan sampai kembali pulang ke tanah air. Bukan hanya *Tour Leader* yang mendampingi jemaah di bandara namun ada tim *handling* yang bertugas membantu *Tour Leader* dalam setiap keberangkatan. Sebelum jemaah memasuki ruang tunggu *Tour Leader* mengajak jemaah untuk berdoa agar selama dalam perjalanan tidak ada kendala dan sampai dengan selamat ke tempat tujuan.

- c. Mengumpulkan semua paspor, visa, *exit-permit* dan sertifikat kesehatan untuk pengurusan pemeriksaan pihak imigrasi. Kemudian jemaah diminta untuk berbaris satu-persatu sambil menunggu pemeriksaan pihak imigrasi. Jemaah diminta untuk memperlihatkan data diri pribadi. Sementara itu *Tour Leader* mengawasi jemaah dari kejauhan dan apabila ada pertanyaan dari jemaah, *Tour Leader* siap membantu jemaah pada proses imigrasi. Apabila tahap ini sudah selesai maka jemaah diarahkan ke tempat boarding untuk menunggu waktu keberangkatan tiba.
- d. Menunggu *boarding* setelah melakukan *check in*. pada proses ini jemaah diarahkan pada ruang tunggu untuk menunggu waktu keberangkatan tiba dan diarahkan masuk sesuai dengan pintu masuk sesuai dengan tiket masing-masing jemaah. Selain itu *Tour Leader* juga menginformasikan kepada jemaah apabila ingin ke kamar kecil diberitahukan tempat di mana toilet dan jika ingin sholat tersedia musholla. *Tour Leader* juga

selalu mengingatkan jemaah terhadap barang bawaan pribadi jemaah agar tidak ditinggalkan sembarangan.

- e. Mendampingi jemaah setelah sampai di bandara King Abdul Aziz sampai ke tempat menginap. Hal ini dilakukan untuk menyambut Jemaah dan juga menghitung jumlah Jemaah disatu titik kumpul kemudian diarahkan mengecek visa dan diarahkan menuju bis dan menuju hotel di Madinah. *Tour Leader* juga memperhatikan barang bawaan jemaah dan memastikan semua koper jemaah dimasukkan ke dalam bis bersama jemaah menuju hotel. Perjalanan dari bandara Jeddah menuju kota Madinah kurang lebih selama 8 jam dengan menggunakan bis. *Tour Leader* berkoordinasi dengan tim *handling* terkait konsumsi Jemaah. Jemaah diberikan konsumsi berupa makanan, roti, dan snack dan dibagikan oleh *Tour Leader*. Jemaah diarahkan untuk beristirahat karena waktu perjalanan juga cukup lama dan akan memulai kegiatan yang sudah ditentukan selama beberapa hari ke depan. Sesampainya jemaah di hotel di Madinah jemaah diarahkan untuk turun dari bis dan berkumpul untuk diberikan arahan mengenai kamar-kamar yang akan ditempati dan *Tour Leader* berkoordinasi dengan *mutahwif* dan *staff* hotel untuk pembagian kunci kamar jemaah sesuai dengan *room list*.

Adapun tanggung jawab *Tour Leader* terbagi menjadi tiga, yang pertama yaitu menyelenggarakan perjalanan bagi rombongan wisatawan yang ditugaskan kepadanya dan demi kelancaran perjalanan sesuai dengan rencana yang sudah disusun dan disepakati bersama. Sebagai seseorang yang ditugaskan

dari pihak penyelenggara *Tour Leader* yaitu sebagai pemimpin yang akan memandu jemaah dan mengarahkan jemaah untuk menjalankan rangkaian kegiatan yang telah diberikan oleh pihak *travel* yang disebut *itinerary*. Hal ini bukan tanggung jawab penuh seorang *Tour Leader*, akan tetapi setelah sampai di kota Madinah jemaah diserahkan kepada *muthawif* yang akan membimbing perjalanan jemaah dalam melakukan umrah dan melakukan wisata realigi lainnya.

Tanggung jawab kedua yaitu tanggung jawab terhadap laporan keuangan. Setiap dalam keberangkatan *Tour Leader* dibekali sejumlah uang yang digunakan untuk keperluan kelompok dari berangkat hingga kembali. Uang itu digunakan untuk keperluan pembayarann parkir ketika melakukan perjalanan wisata, pembayaran uang makan jemaah jika melebihi dari yang diperkirakan dan keperluan lainnya.

Tanggung jawab *Tour Leader* yang ketiga yaitu terhadap barang jemaah baik di bandara, di dalam pesawat maupun di dalam bus disaat melakukan perjalanan. *Tour Leader* bertanggung jawab atas barang jemaah yaitu koper jemaah. Akan tetapi *Tour Leader* juga bertanggung jawab mengingatkan jemaah terhadap barang bawaan jemaah agar tidak ketinggalan disaat dalam kabin pesawat, bus ataupun ditempat wisata yang dikunjungi rombongan jemaah umrah. Tanggung Jawab keempat yaitu tanggung jawab terhadap kecelakaan. Apabila salah satu dari rombongan wisatawan mengalami kecelakaan, maka *Tour Leader* harus melaporkan kejadian tersebut ke kantor pusat atau meminta bantuan *tour operator*. Hal ini sepenuhnya diambil alih oleh seorang *Tour*

*Leader*. Maka dari itu, *Tour Leader* selalu mengingatkan jemaah agar selalu berhati-hati dalam melakukan kegiatan baik dalam perjalanan atau disaat melakukan wisata. *Tour Leader* berharap hal ini tidak terjadi karena apabila terjadi kecelakaan maka bukan hanya satu orang yang akan merasakan namun semua jemaah akan merasakan akibatnya.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan di atas terkait peran *Tour Leader* yaitu sebagai pemimpin dalam perjalanan umrah yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sudah sesuai dengan peran yang dilakukan oleh *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata Tahun 2023 sebagai pemimpin perjalanan yang melayani jemaah dari keberangkatan hingga kembali ke tanah air.

## **2. Analisis Pandangan Jemaah Terhadap Pelayanan *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah**

Menurut Assauri, layanan adalah bentuk penyediaan yang dilakukan oleh produsen, termasuk layanan yang diberikan sebagai imbalan dari jasa atau barang yang diberikan kepada pelanggan untuk menarik minat mereka. Ketika konsumen merasa tertarik pada produk atau jasa yang oleh suatu bisnis juga dipengaruhi oleh pelayanan. PT. Ma'ali wisata merupakan sebuah perusahaan penyelenggara agen perjalanan haji dan umrah yang memiliki strategi pelayanan yang baik dan berkualitas. *Tour Leader* yang ada di PT. Ma'ali wisata memiliki peran sebagai pemimpin perjalanan umrah yaitu sebagai ketua rombongan dalam satu kali keberangkatan dan bertanggung jawab atas Jemaah dimulai dari keberangkatan sampai kepulangan.

Modul pelayanan publik Kementerian Pertanian dan LAN berfokus pada tiga aspek penting pelayanan publik: unsur organisasi penyedia layanan,

yaitu penyelenggara, unsur kepuasan yang diterima penerima layanan dan unsur penerima layanan, anggota masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.<sup>23</sup>

Dalam hal ini PT. Ma'ali wisata berusaha memberikan pelayanan kepada pelanggan mereka dengan pelayanan terbaik agar pelanggan mendapat kepuasan setelah menggunakan jasa PT. Ma'ali wisata.

Adapun tentang pandangan Jemaah terhadap pelayanan *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah, kebanyakan pandangan Jemaah umrah terhadap *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata menurut para Jemaah pelayanan yang diberikan sangat puas dan sangat baik pelayanannya, sangat ramah dan sopan dan penjelasan dari *Tour Leadernya* sangat mudah untuk dipahami sehingga memudahkan terkait informasi yang diberikan dan dalam memberikan penjelasan sangat sabar sampai para jemaah paham dengan informasi yang disampaikan. Karena hal inilah PT. Ma'ali Wisata jemaah yang memakai jasa mereka meningkat tiap tahunnya, karena pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata.

---

<sup>23</sup> Aras Solong and Asri Yadi, *Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Sleman: Budi Utama, 2021).

Berikut tabel peningkatan Jemaah umrah di PT. Ma'ali Wisata pada bulan Januari sampai dengan bulan Agustus tahun 2023 yaitu:

**Tabel 4.3 Data jemaah umrah PT. Maali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2023**

No.	Bulan Keberangkatan	Jumlah Jemaah
1.	Januari	430
2.	Februari	324
3.	Maret	525
4.	April	245
5.	Mei	440
6.	Juli	190
7.	Agustus	679
	Jumlah	2.830

Sumber: Admin PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

Selain itu bukan hanya pelayanan yang baik saja, jemaah mengakui setelah mengikuti kegiatan umrah menggunakan PT. Ma'ali Wisata. dengan pengalaman baik yang telah mereka rasakan, maka mereka akan menyampaikan informasi terkait pengalaman mereka tersebut kepada keluarga mereka dan teman-teman mereka dengan menyarankan jika ingin berangkat umrah menggunakan jasa dari PT. Ma'ali Wisata saja karena sudah dirasakan sendiri kenyamanannya, pelayanannya baik dari karyawan maupun *Tour Leader* yang akan memimpin perjalanan selama melaksanakan kegiatan umrah.

Menurut Kasmir ciri-ciri pelayanan yang baik memiliki unsur sebagai berikut:

- a. Tersedia karyawan yang baik

- b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan
- d. Mampu melayani pelanggan secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi dengan pelanggan
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.<sup>24</sup>

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan oleh Kasmir dan hasil yang didapatkan, maka peneliti menyimpulkan PT. Ma'ali Wisata telah memberikan pelayanan kepada pelanggan mereka dengan pelayanan terbaik dengan tujuan agar pelanggan mendapat kepuasan setelah menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata. *Tour Leader* adalah penugasan secara individu yang diberikan tanggung jawab oleh penyelenggara sebagai pelayan dalam sebuah perjalanan pada wisata, haji, dan umrah.<sup>25</sup>

Ketika menjalankan pelayanannya, *Tour Leader* mempunyai standar dan kompetensi yang berlaku pada tingkat konvensional dan juga khusus, sebagaimana *Tour Leader* perjalanan ibadah haji dan umrah. Standar dan kompetensi ini telah ditetapkan sesuai keputusan dari Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. KEP.55/MEN/III/2009 tentang Penetapan Standar

---

<sup>24</sup> Nanny Mayasari and Dkk, *Manajemen Pelayanan Publik Era 5.0* (Global Eksekutif Teknologi, 2023).

<sup>25</sup> Nurfianti, "Peran Tour Leader PT. An-Nur Maarif Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jemaah Haj Dan Umrah Di Makassar."



Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata Dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*). Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disebut SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan keahlian serta sikap kerjayang harus dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu yang berlaku secara luas.<sup>26</sup>

PT. Ma'ali wisata dalam menyelenggarakan Umrah dan pelatihan kerja *Tour Leader* menggunakan standar ini sebagai acuan, serta mengevaluasi peserta pelatihan atau pekerja di lapangan yang harus bersertifikasi dan melalui uji kompetensi. Dalam SKKNI, SOP perintis kunjungan menggunakan satuan keterampilan yang terdiri dari 14 satuan kemampuan yang menyangkut tugas perintis kunjungan. Berikut perbandingan Standar operasional *Tour Leader* yang ditetapkan SKKNI. dengan Standar operasional *Tour Leader* PT. Ma'ali wisata.

**Tabel 4.4 Perbandingan antara SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI dan SOP *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel***

<b>SOP <i>Tour Leader</i> SKKNI</b>	<b>SOP <i>Tour Leader</i> PT. Ma'ali Wisata</b>
1. Melakukan persiapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tour Leader</i> menyiapkan diri jasmani dan rohani</li> <li>• <i>Tour Leader</i> menyiapkan segala perlengkapan rombongan yaitu nama, manifest jemaah, spanduk, bendera perusahaan, dan visa jemaah umrah</li> <li>• Berpenampilan sopan</li> </ul>

<sup>26</sup> Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, *Penetapan SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata Dan Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader)* (Jakarta: Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, 2009).

**Lanjutan Tabel 4.4 Perbandingan antara SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI dan SOP *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel***

SOP <i>Tour Leader</i> SKKNI	SOP <i>Tour Leader</i> PT. Ma'ali Wisata
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pendekatan dengan jemaah agar memudahkan informasi yang diberikan</li> <li>• Menyimpan dokumen jemaah untuk keperluan transportasi dalam perjalanan.</li> </ul>
2. Mengkoordinasikan jadwal persiapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan koordinasi seputar jadwal yang dibantu oleh <i>staff</i></li> <li>• Melakukan koordinasi terkait jadwal dengan <i>muthawif</i> yang telah dibuat perusahaan (<i>itinerary</i>)</li> </ul>
3. Mengembangkan pengetahuan destinasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan tempat yang akan dikunjungi juga menjadi salah satu tugas <i>Tour Leader</i>. Akan tetapi untuk penggambaran secara menyeluruh adalah bagian dari tugas <i>muthawif</i></li> </ul>
4. Mengatur saat keberangkatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan penjelasan kepada jemaah terkait jadwal, waktu, dan titik kumpul keberangkatan</li> <li>• Menyiapkan koper jemaah paling lambat satu hari sebelum keberangkatan untuk keperluan <i>boardingpass</i> yang dilakukan oleh petugas bandara dan dibantu oleh <i>Tour Leader</i> pada saat keberangkatan dan pada saat keberangkatan harus sudah siap dengan perlengkapan yang benar-benar sudah matang</li> <li>• Mengatur alur jalannya keberangkatan jemaah saat memasuki pesawat hingga sampai jemaah duduk di kursinya masing-masing</li> </ul>

**Lanjutan Tabel 4.4 Perbandingan antara SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI dan SOP *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.**

SOP <i>Tour Leader</i> SKKNI	SOP <i>Tour Leader</i> PT. Ma'ali Wisata
5. Mengatur saat transit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengatur perpindahan jemaah dari bandara satu ke bandara lain atau <i>gate</i> keberangkatan yang dapat berubah tiba-tiba</li> <li>• Transit dilakukan hanya dalam perjalanan tertentu saja</li> </ul>
6. Mengatur saat tiba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan koordinasi dengan tim <i>handling</i> Mekah atau Madinah sebelum jemaah tiba di hotel</li> <li>• Melakukan proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> serta mengawasi dan selalu mengecek ulang jumlah jemaah</li> <li>• Memberikan <i>roomlist</i> kepada asisten <i>muthawif</i> agar menyiapkan kamar yang telah ditentukan</li> </ul>
7. Mengatur saat di kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu jemaah memasuki bis</li> <li>• Membantu <i>muthawif</i> membagikan konsumsi jemaah dan memastikan jemaah semua mendapat bagian</li> <li>• Memastikan semua jemaah dalam keadaan sehat</li> </ul>
8. Mengatur saat <i>check in</i> dan <i>check out</i> dari hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membagikan kunci kamar kepada jemaah</li> <li>• Membantu membawa barang</li> <li>• Mengarahkan jemaah di saat waktu makan dan sholat dan dibantu oleh <i>muthawif</i></li> <li>• Memastikan kamar tetap bersih apabila ditinggalkan</li> <li>• Mengumpulkan kunci kamar jemaah dan dibantu oleh tim <i>handling</i> di Mekkah atau Madinah</li> </ul>
9. Mengatur peserta tur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengarahkan jemaah agar menggunakan seragam dan perlengkapan pribadi masing sebagai identitas travel agar mudah</li> </ul>

**Lanjutan Tabel 4.4 Perbandingan antara SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI dan SOP *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel***

SOP <i>Tour Leader</i> SKKNI	SOP <i>Tour Leader</i> PT. Ma'ali Wisata
	<p>dikenali jika jemaah terpisah dari rombongan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memaksimalkan waktu dalam perjalanan agar sesuai dengan jadwal dan sampai di tempat tujuan tepat waktu</li> <li>• Membantu <i>muthawif</i> dalam perjalanan dengan pelayanan terbaik</li> </ul>
10. Mengelola tur tambahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tour</i> tambahan di PT. Ma'ali Wisata selain umrah ada negara lain yaitu Turki, Mesir, Yaman, dan Al Aqso</li> <li>• Aktif dalam segala aktivitas jemaah saat umrah</li> </ul>
11. Mengatur perpindahan moda transportasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengatur perpindahan moda transportasi jemaah dan koper</li> <li>• Memberikan arahan kepada jemaah agar memasuki transportasi yang telah disiapkan secara bergantian.</li> <li>• Mengarahkan jemaah memasuki pesawat dan sesampainya di Mekkah jemaah diberikan arahan untuk memasuki bis penjemputan menuju hotel yang telah disiapkan</li> </ul>
12. Mengelola permasalahan tak terduga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pekerjaan dengan maksimal dan sesuai SOP yang telah ditentukan</li> <li>• Jika terjadi masalah <i>Tour Leader</i> terlebih dahulu mencari tahu penyebab masalah tersebut terjadi kemudian melakukan pendekatan dan mencari solusi untuk masalah tersebut dengan tetap tenang</li> </ul>
13. Menangani keluhan peserta selama tur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersikap sopan santun terhadap semua jemaah dalam kondisi apapun</li> </ul>

**Lanjutan Tabel 4.4 Perbandingan antara SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI dan SOP *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel***

SOP <i>Tour Leader</i> SKKNI	SOP <i>Tour Leader</i> PT. Ma'ali Wisata
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudah merespon dan menyikapi kritikan jemaah dengan baik dan tenang</li> <li>• Bersedia memberikan pertolongan apabila jemaah memerlukan bantuan</li> </ul>
14. Mengelola laporan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat laporan kegiatan umrah harian selama kegiatan umrah belum berakhir untuk nantinya dijadikan bahan evaluasi ke depannya</li> </ul>

Sumber: *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

Berdasarkan dari hasil perbandingan dari Standar operasional prosedur *Tour Leader* yang telah ditetapkan oleh SKKNI dan Standar operasional prosedur PT. Ma'ali dinyatakan sudah sesuai dengan yang ada di Standar Operasional Prosedur *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI.

Namun PT. Ma'ali Wisata tidak berhenti sampai sini saja mereka tetap berusaha mempertahankan dan berusaha lebih baik lagi dengan pelayanan yang telah mereka berikan karena hal tersebut memiliki pengaruh besar dan menjadi salah satu faktor terhadap peningkatan jemaah umrah di PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.