

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Peran penting seorang *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata dalam sebuah perjalanan umrah yaitu menjadi pemimpin dalam mendampingi jemaah disaat melakukan perjalanan dan menjalankan tugas serta tanggung jawab yang telah diberikan oleh pihak penyelenggara sebagai pemimpin agar perjalanan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Adapun tugas *Tour Leader* yaitu memberikan pelayanan kepada jemaah dari keberangkatan sampai kembali ke tanah air. Sedangkan tanggung jawab *Tour Leader* yaitu bertanggung jawab terhadap menjalankan rencana perjalanan, uang, barang dan kecelakaan.
2. Pandangan jemaah terhadap pelayanan dari *Tour Leader* di PT. Ma'ali Wisata yaitu jemaah merasa puas dikarenakan pelayanan

yang diberikan sangat baik, sopan dan ramah, penjelasan dari *Tour Leader* mudah untuk dipahami sehingga memudahkan terkait informasi yang disampaikan kepada jemaah. Sehingga pelayanan dari *Tour Leader* di PT. Ma'ali Wisata sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada di Prosedur *Tour Leader* yang telah ditetapkan oleh SKKNI.

## **B. Rekomendasi**

1. Selalu meningkatkan kinerja *Tour Leader* dalam memberikan pelayanan yang maksimal selama melaksanakan tugas dan tanggung jawab agar menghasilkan kinerja yang berkualitas.
2. Memanfaatkan pandangan jemaah terhadap pelayanan *Tour Leader* sebagai bahan evaluasi mengenai pelayanan mereka ketika menjadi pemimpin dan menjadi motivasi agar *Tour Leader* untuk menjadi pemimpin yang lebih baik lagi.