

**PERAN *TOUR LEADER* DALAM PELAYANAN DAN PENDAMPINGAN
JAMAAH UMROH DI BIRO HAJI DAN UMROH PT SUNAN
*TOUR AND TRAVEL***

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri
Raden Mas Said Surakarta Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Mengikuti Sidang Skripsi



Oleh :

AGUNG SAPUTRO
NIM: 161231037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USULUDDIN DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA**

2022

**PERAN *TOUR LEADER* DALAM PELAYANAN DAN PENDAMPINGAN
JAMAAH UMROH DI BIRO HAJI DAN UMROH PT SUNAN
*TOUR AND TRAVEL***

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri
Raden Mas Said Surakarta Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Mengikuti Sidang Skripsi

Oleh :

AGUNG SAPUTRO
NIM: 161231037

Surakarta,

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. Juhdi Amin, M.ag.
NIP. 19620908 199002 1 001

PERAN *TOUR LEADER* DALAM PELAYANAN DAN PENDAMPINGAN JAMAAH

UMROH DI BIRO HAJI DAN UMROH PT SUNAN

TOUR AND TRAVEL

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas

Said Surakarta Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mengikuti Sidang Sripsi

Oleh :

AGUNG SAPUTRO
NIM: 161231037

Surakarta,

Disetujui dan disahkan oleh:

Biro Skripsi



Rini Wulandari, M.Sc.
NIP. 19921204 201903 2 012

SURAT PERNAYTAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Saputro

NIM : 161231037

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "*Peran Tour Leader Dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh di Biro Haji dan Umroh PT Sunan Tour and Travel*"

Benar-benar bukan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku

demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 12 April 2022



Agung Saputro

Drs. Juhdi Amin, M.ag.
Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Agung Saputro

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Agung Saputro NIM: 16.12.3.1.037 yang berjudul:

Peran *Tour Leader* Dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh di Biro Haji dan Umroh PT Sunan *Tour and Travel*.

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta,
Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. Juhdi Amin, M.ag.
NIP. 19620908 199002 1 001

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN *TOUR LEADER* DALAM PELAYANAN DAN PENDAMPINGAN
JAMAAH UMROH DI BIRO HAJI DAN UMROH PT SUNAN
TOUR AND TRAVEL

Disusun oleh :

AGUNG SAPUTRO
NIM: 161231037

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Pada hari Kamis, 21 April 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Surakarta, 12 Mei 2022

Penguji Utama

Dr. Agus Wahyu Triatno, M.Ag
NIP. 19690509 199403 1 002

Penguji II/ Ketua Sidang

Dr. Juhdi Amin, M.Ag
NIP. 19620908 199002 1 001

Penguji I/ Sekretaris Sidang

M. Rasyid, S.E., M.Pd
NIPN. 2029038301

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah



Dr. Islah, M.Ag
NIP. 19730522 200312 1 001

MOTTO

“Bermanfaat untuk diri sendiri, keluarga dan orang lain dengan semampunya”

-Agung Saputro-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin,

Ucap syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT

Saya persembahkan skripsi ini,

Kepada kedua orang tua saya, Ibu Suwanti dan Bapak Paino yang tanpa doa restu dari mereka saya tidak akan sampai pada titik ini.

Kepada adik-adik serta sanak keluarga yang turut memberi semangat.

Kepada rekan rekan satu kontrakan semuanya yang selalu memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi.

Kepada dosen pembimbing Bapak Juhdi Amin, M.M yang telah membimbing saya selama melaksanakan skripsi hingga selesai.

Kepada teman – teman MD dan MHU angkatan 2016 yang telah menjadi penyemangat bagi saya.

Kepada orang – orang terdekat saya yang selalu memotivasi saya dengan menanyakan “kapan Lulus?”

Kepada Almamarter warna oranye, Almamater tercinta IAIN Surakarta yang akan selalu saya simpan, jarang dipakai namun selalu mengingatkan kenangan.

Dan juga kepada Galuh Mela Wati yang sangat berarti.

Terima Kasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Tour Leader Dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh di Biro Haji dan Umroh PT Sunan *Tour and Travel*.”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang S1 (S1) Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Surakarta

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mudofir, S.Ag., M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Surakarta.
2. Dr. Islah., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
3. Dr. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
4. Drs. Juhdi Amin, M.ag. selaku dosen Pembimbing yang telah senantiasa membimbing penulis selama melaksanakan skripsi hingga selesai.
5. Biro skripsi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah yang telah membantu dan mempermudah saya dalam melaksanakan penulisan dan penelitian skripsi.

6. Kepada seluruh dosen jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Terimakasih banyak penulis ucapkan kepada semuanya atas doa, dukungan, semangat, bimbingan, dan waktunya selama ini. Terutama kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, serta kemudahan selama ini. Dan yang telah membantu juga mendukung, semoga diberikan balasan kebaikan oleh Allah SWT. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 20 April 2022

Penulis

ABSTRAK

Tour leader merupakan garda terdepan dalam mendampingi jamaah melaksanakan ibadah umroh. Keberhasilan perjalanan ibadah umrah sangat tergantung pada kecakapan para *Tour leader* dalam menjalankan tugasnya. *Tour Leader* dianggap berhasil apabila mampu melakukan pendampingan dan memimpin rombongan perjalanan ibadah umroh secara lancar, mulai dari keberangkatan sampai kepulangan, serta dapat menyelesaikan kendala yang mungkin muncul dalam setiap perjalanan ibadah Umroh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Tour Leader* PT Sunan Tour and Travel dalam memberikan pendampingan kepada Jamaah Umroh, dan untuk mengetahui kendala *Tour Leader* PT Sunan Tour and Travel dalam memberikan pendampingan kepada Jamaah Umroh. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Data-data yang didapatkan kemudian diolah secara sistematis baik berupa kata-kata tertulis, arsip dan lisan, serta perilaku yang diamati untuk memperoleh gambaran informasi yang berhubungan dengan peran *Tour Leader* dalam memimpin rombongan jamaah ibadah umrah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Peran penting *Tour Leader* PT Sunan Tour and Travel pada saat melakukan umroh antara lain: mendampingi perjalanan para jamaah sesuai dengan tujuan perjalanan ibadah umrah, berkoordinasi dengan tim inti dalam melakukan persiapan keberangkatan sampai kepulangan, memastikan daftar orang yang berangkat, menjelaskan perencanaan kegiatan umrah kepada jamaah, membantu muthawif pada saat umrah. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang mengganggu lancarnya perjalanan ibadah umrah, 2) Pelayanan dan pendampingan yang diberikan *Tour Leader* di PT Sunan Tour and Travel menyesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur Tour Leader yang ditetapkan oleh SKKNI, 3) Kendala yang dihadapi *Tour Leader* PT Sunan Tour and Travel antara lain: jamaah yang tersesat, jamaah sakit dan permintaan yang tidak biasa dari jamaah.

Kata kunci : Peran *Tour Leader*, Perjalanan Ibadah Umrah

ABSTRACT

Tour leaders are at the forefront of assisting pilgrims in performing Umrah. The success of the Umrah pilgrimage really depends on the skills of the Tour leaders in carrying out their duties. A Tour Leader is considered successful if he is able to provide assistance and lead a group of Umrah worship trips smoothly, from departure to return, and can resolve obstacles that may arise in each Umrah pilgrimage.

This study aims to determine the role of Tour Leader PT Sunan Tour and Travel in providing assistance to Umrah pilgrims, and to find out the constraints of Tour Leader PT Sunan Tour and Travel in providing assistance to Umrah pilgrims. This study uses a qualitative methodology with descriptive analysis techniques. The data obtained were then processed systematically in the form of written, archived and oral words, as well as observed behavior to obtain an overview of information related to the role of the Tour Leader in leading the group of Umrah worshippers.

The results showed that 1) The important role of the Tour Leader of PT Sunan Tour and Travel when performing Umrah included: accompanying the pilgrims in accordance with the purpose of the Umrah pilgrimage, coordinating with the core team in making preparations for departure to return, ensuring a list of departing people, explain the planning of umrah activities to the congregation, assist muthawif during umrah. Take the initiative and decide if things happen that interfere with the smooth running of the Umrah pilgrimage, 2) The services and assistance provided by the Tour Leader at PT Sunan Tour and Travel are in accordance with the Standard Operating Procedures for Tour Leaders set by SKKNI, 3) Obstacles faced by the Tour Leader PT Sunan Tour and Travel includes: pilgrims who get lost, sick pilgrims and unusual requests from pilgrims.

Keywords: Tour Leader Role, Umrah Worship Trip

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGASAHAN BIRO SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
NOTA DINAS	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masala	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Tinjaun Tentang Pelayanan Prima	10
B. Tinjaun Tentang Peribadahan Umroh.....	14
C. Peran <i>Tour Leader</i>	17

D. Kepemimpinan.....	21
E. Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Pendekatan Penelitian	35
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
g. Pengecekan Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel	43
B. Pelayanan Tour Leader PT Sunan <i>Tour and Travel</i>	47
C. Peran Tour Leader di Biro Haji dan Umroh PT Sunan Tour and Travel	52
d. Kendala-Kendala yang Dihadapi Tour Leader dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68
RIWAYAT HIDUP.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1. Struktur Organisasi PT Sunan Tour and Travel	45
Tabel 4.2. Perbandingan antara SOP <i>Tour Leader</i> SKKNI dengan SOP <i>Tour Leader</i> PT Sunan Tour and Travel.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 kegiatan manasik umroh.....	79
Gambar 2.1 mengikuti keberangkatan umroh.....	79
Gambar 3.1 dokumentasi dengan Tour Leader sekaligus penasihat PT sunan tour and travel.....	80
Gambar 4.1 pemberian arahan oleh Tour Leader.....	80
Gambar 5.1 keberangkatan umroh	81
Gambar 6.1 dokumentasi saat berada di dalam bis	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Penelitian Wawancara Pertama.....	68
Lampiran 2 Hasil Penelitian Wawancara Kedua	71
Lampiran 3. Hasil Dokumentasi dari PT. Sunan <i>Tour and Travel</i>	79
Lampiran 3Dokumentasi.....	79
Lampiran 4 Riwayat Hidup.....	82

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut bahasa kata ibadah memiliki arti taat, tunduk, merendahkan diri. sedangkan menurut istilah, ibadah memiliki arti penghambaan dari sepenuh-penuhnya untuk memperoleh ridho allah dan pahalanya kelak di akhirat nanti (Ratnawati, 2007, hal. 31).

Umroh ialah berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan Thawaaf, Sa’I, dan bercukur demi mengharap ridho Allah. Ibadah umroh merupakan salah satu ibadah dalam agama Islam. Ibadah ini dilaksanakan dengan cara menjalankan beberapa ritual di Kota Suci Makkah khususnya Masjidil Haram (Rokhmad, 2013). Didalam Al-Quran sudah diterangkan mengenai ibadah umroh yaitu pada surat Al Baqarah ayat 169: (Soqhib, 2014, hal. 20)

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya : “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah”
(Qs. Al-Baqaroh; 169)

Dalam ibadah Umrah terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya, yakni pelaksanaan ketika masih di Tanah Air dan di Arab Saudi. ketika masih di Tanah Air seperti pemeriksaan dokumen, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan. Sedangkan di Arab Saudi seperti transportasi, konsumsi, akomodasi, kesehatan serta pelayanan pendampingan Ibadah di

Tanah suci. Semua itu dikelola dan dijalankan oleh penyelenggara perjalanan Umroh atau Travel umroh (Rokhmad, 2010, hal. 22).

Dalam UU No.8 tahun 2019 jamaah umroh berhak memperoleh pelayanan dari PPIU yang pertama adalah pelayanan bimbingan ibadah umroh dan layanan kesehatan. Maka dari itu untuk melaksanakan perjalanan umroh diperlukan adanya pihak travel. Travel yang nantinya menangani segala keperluan sehingga memudahkan jamaah untuk melaksanakan perjalanan umroh. Jamaah umroh akan mudah mendapatkan hambatan ketika akan melaksanakan perjalanan umroh tanpa menggunakan jasa travel. Seperti yang sebutkan oleh salah satu penulis buku Umroh Backpacker, Eli Basrah Lubis mengatakan perjalanan umroh bisa dilaksanakan seorang diri dengan catatan Memiliki Visa, Teknis umroh dan administrasi selama di Arab Saudi. Perjalanan umroh bisa dilaksanakan sendiri namun sangat beresiko, Maka dari itu keberadaan travel umroh dan tenaga ahli sangat diperlukan dalam perjalanan.

Pemberian pelayanan yang baik oleh penyelenggara peribadahan umroh terhadap jamaah akan menimbulkan rasa puas oleh jamaah, sehingga nantinya muncul sikap loyalitas terhadap penyedia jasa yang bersangkutan. Sebaliknya, ketika jamaah menerima pelayanan yang buruk akan menimbulkan rasa yang tidak puas, sehingga nilai yang diberikan kepada travel tersebut adalah rendah.

Ciri-ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah diantaranya memiliki SDM yang handal, tersedia sarana dan prasarana yang lengkap, tersedia semua produk yang diinginkan, memberikan pelayanan sesuai

dengan apa yang telah dijanjikan, bertanggung jawab terhadap kepercayaan jamaah (Casmir, 2005, hal. 6).

Dengan program pelayanan tersebut merupakan langkah-langkah untuk memperoleh kenyamanan, kepercayaan, kepuasan Jama'ah. Jama'ah merasa terlayani dan merasa diperhatikan dengan baik, sehingga memunculkan citra yang bagus bagi pihak travel sebagai penyedia pelayanan. sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat.

Dalam UU No. 8 pasal 88 tahun 2019 yang mengatur bahwa jamaah umroh berhak memperoleh pelayanan dari PPIU meliputi bimbingan manasik haji maupun materi lainnya, baik di tanah air waktu perjalanan dan di Arab Saudi, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan di Tanah air, perjalanan dan di Arab Saudi, perlindungan sebagai warga negara (KementrianAgama, 2009, hal. 32).

Lalu dalam pasal 3 UU No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang berbunyi penyelenggaraan ibadah haji dan umroh bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam melaksanakan Ibadah haji dan umroh Indonesia, penggunaan paspor biasa dan lainnya yang diperlukan dalam perjalanan ibadah umroh (KementrianAgama, 2009, hal. 7).

Dalam UU NO. 8 Tahun 2019 pasal 94 alenia pertama berbunyi PPIU wajib, menyediakan paling sedikit 1 (satu) orang pembimbing ibadah setiap 45 (empat puluh lima) orang jamaah. hal ini diberlakukan selain berguna menjamin

keberlangsungan peribadahan juga memberikan pelayanan berupa panduan perjalanan dan peribadahan umroh (KementrianAgama, 2009, hal. 40).

Bertolak dari regulasi tersebut harusnya menjadi arahan bagi biro perjalanan haji dan umroh dalam penyediaan pelayanan setiap perjalanan Misalkan dalam pemberian pelayanan manasik sebab jama'ah umroh merupakan campuran dari berbagai kalangan. tidak semua jama'ah pernah umroh maka tidak sedikit yang tidak paham medan perjalanan ibadah umroh. Perlu adanya bimbingan dari biro yang terjadwal dan terencana oleh pembimbing Ibadah Umroh agar tercapai kelancaran peribadahan jama'ah sesuai dengan yang diatur dalam UU No 8 Tahun 2019.

Dalam rangka penyelenggaraan ibadah umroh bagi calon jamaah umroh harus memperoleh pelayanan kusus, terutama bagi calon jamaah yang masih awam dalam perjalanan peribadahan umroh, penyelenggara ibadah umroh wajib memenuhi ketentuan yaitu, wajib melayani calon jamaah yang sudah mendaftar, memberikan bimbingan ibadah umroh, memberikan layanan akomodasi konsumsi dan transportasi serta pelayanan kesehatan dan keamanan (Rokhmad, 2010, hal. 19). Dengan program pelayanan tersebut merupakan upaya dalam memberikan kenyamanan, kepuasan dan kepercayaan agar membuat jamaah merasa terlayani dan diperhatikan dengan baik sehingga mendapat *image* baik untuk penyelenggara PPIU sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh dalam memberikan pelayanan.

Pendamping perjalanan ibadah umroh adalah tour leader. biasanya biro perjalanan Umroh dan Haji memiliki Tour leader dalam bagian keorganisasian

perusahaan. dengan adanya Tour leader yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan peribadahan akan menjamin kelancaran peribadahan Jama'ah.

Minat peribadahan Umroh di wilayah Surakarta mengalami peningkatan. ini terbukti semakin banyaknya jumlah pembuatan paspor untuk keberangkatan Umroh seperti yang telah disampaikan ketua Perkumpulan Pengusaha Travel Umroh dan Haji Indonesia (perpuhi). Pada tahun 2018 terdapat 50.000 orang di wilayah Surakarta dan sekitarnya. Capaian tersebut menjadi tanda bahwa minat peribadahan Umroh di Indonesia khususnya wilayah Surakarta memang cukup tinggi. Fakta tersebut dijadikan pendorong biro perjalanan Ibadah Umroh di Surakarta untuk menyediakan jasa pelayanan perjalanan umroh yang terbaik.

Biro perjalanan Wisata PT Sunan Tour Travel merupakan salah satu penyedia layanan perjalanan haji dan umroh yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.212 Mendungan Pabelan Kartasura. Sunan Tour Travel Memiliki beberapa kantor cabang di Kabupaten Sragen dan Ngawi. Biro haji dan umroh sunan tour travel memberika pelayanan perjalanan haji plus dan umroh regular serta konsultasi seputar peribadahan umroh. Sama halnya perusahaan perjalanan umroh lainnya, Sunan Tour Travel berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan penyediaan jasa travel, serta mampu melancarkan perjalanan Jama'ah haji plus maupun umrah di Indonesia.

Jama'ah umroh membutuhkan pelayanan yang maksimal, ketika masih di tanah air dan diperjalanan umroh hingga perjalanan kembali pulang. Mereka mengharapkan bimbingan tidak hanya ketika peribadahan, namun saat berada di penginapan dan di Bandara juga perlu adanya pendampingan. Dibutuhkan

pelayanan yang baik supaya jama'ah merasa puas atas layanan yang diberikan biro travel perjalanan haji dan umroh.

Biro perjalanan umroh sunan tour travel memiliki tim pembimbing ibadah umroh yang berasal dari tanah air atau tour leader serta berada di Arab Saudi. Mereka berkerjasama dalam tugas pendampingan Ibadah umroh sesuai dengan SOP yang menjadi setandar kerja masing-masing tim.

Setiap tour leader menjadi garda terdepan mendampingi jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh. Maka tidak heran perjalanan ibadah umroh sangat dipengaruhi kecakapan para tour leader dalam setiap tugasnya. Peran tour leader dianggap berhasil apabila memahami dalam memimpin rombongan agar perjalanan ibadah umroh dapat berlangsung dengan lancar, mulai dari keberangkatan sampai kepulangan, serta dapat menyelesaikan kendala yang mungkin muncul dalam setiap perjalanan ibadah Umroh. Oleh karena itu ketika pemilihan tour leader harus benar-benar mempertimbangkan kemampuan tour leader tersebut dalam segala hal.

Mahasiswa lulusan manajemen dakwah telah memiliki pemahaman seputar perjalanan dan peribadahan umroh juga ilmu manajemen. Tujuan daripada konsentrasi ini salahsatunya adalah membentuk tenaga pendampingan peribadahan umroh dan haji yang handal. Mahasiswa lulusan manajemen dakwah diharapkan mampu berperan dalam perjalanan umroh yang dilaksanakan oleh jamaah indonesia. Pengetahuan yang diperoleh ketika dibangku perkuliahan bisa diterapkan untuk melayani jamaah umroh maupun haji.

Beranjak dari latar belakang masalah diatas penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Peran Tour Leader dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh di Biro Haji dan Umroh PT Sunan *Tour and Travel*”. Penelitian ini bertujuan memberikan masukan serta saran bagi penyedia jasa travel khususnya PT. Sunan Tour and Travel yang berhubungan dengan pelayanan dan pendampingan kepada jamaah. Serta memberikan pengarahan bagi mahasiswa alumni manajemen dakwah untuk bisa mengambil peran dalam penyedia jasa perjalanan umroh. Hal ini juga menjadi alasan akademis dari penulis dalam menyusun penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana peran *tour leader* PT Sunan *Tour and Travel* dalam memberikan pendampingan kepada Jamaah Umroh?
2. Bagaimana kendala *tour leader* PT Sunan *Tour and Travel* dalam memberikan pendampingan kepada Jamaah Umroh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran *tour leader* PT Sunan *Tour and Travel* dalam memberikan pendampingan kepada Jamaah Umroh?
2. Untuk mengetahui kendala *tour leader* PT Sunan *Tour and Travel* dalam memberikan pendampingan kepada Jamaah Umroh?

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Bagi penulis adalah pelajaran berharga karena penelitian ini mengungkapkan realitas pelayanan kepada Jama'ah dalam perjalanan ibadah Umrah di PT Sunan *Tour and Travel* dalam memberikan keilmuan secara teoritis, konseptual serta pengembangan ilmu manajemen dalam pengelolaan suatu Travel Haji dan Umrah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi bahan untuk pengelolaan Travel Umrah dalam pemberian pelayanan jama'ah dan sekaligus sumbangan pemikiran maupun evaluasi untuk Travel Haji dan Umrah di PT. Sunan Tour Travel.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003, Hlm. 30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999, Hlm. 4)

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (profit oriented) atau organisasi yang berorientasi sosial (nonprofit) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000, Hlm 107).

Keberhasilan bisnis apa pun dalam lingkungan yang sangat kompetitif tergantung pada kemampuannya untuk memberikan layanan unggulan. Keberhasilan banyak penyedia layanan, termasuk di sektor pariwisata, tergantung pada 'kualitas' pertemuan karyawan-pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting bagi bisnis untuk memahami bagaimana elemen dalam pertemuan dievaluasi oleh pelanggan dan karyawan.

Pelayanan prima (*Service excellence*) berkaitan dengan bagaimana sebuah organisasi berkonsentrasi dan berkomitmen pada pengguna layanan menjadikan orang sebagai prioritas utama mereka. Pelayanan prima merupakan proses transformasional yang berkelanjutan dalam organisasi yang efektif secara operasional dan terus meningkatkan dengan budaya yang sesuai; yang menjamin layanan dialami oleh pengguna layanan dengan cara yang berharga, menyenangkan, dan berkesan, yang disampaikan oleh staf yang menyenangkan (Bashir, 2007, hal. 2).

Pelayanan prima pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan". Dalam hal ini pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apapun. Sebab perusahaan saat ini adalah hakekatnya menyediakan jasa yang harus tumbuh dan berkembang agar tetap bisa bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan (Rangkuti, 2017, hal. 289).

Secara sederhana dapat didefinisikan pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas.

2. Jenis Pelayanan Prima

Pelayanan prima dapat ditampilkan dalam banyak jenis. Berikut ini disajikan beberapa jenis pelayanan prima yang pada umumnya dikenal, yaitu: (Priansa, 2017, hal. 62).

a. Pelayanan Prima Melalui Lisan

Pelayanan prima melalui lisan pada umumnya dilakukan oleh pegawai front liner organisasi publik yang pada umumnya mereka bersentuh langsung dengan publik eksternal organisasi publik. Namun demikian, pelayanan prima secara internal pun dapat dilakukan dengan membiasakan pegawai untuk berkata-kata yang positif, inspiratif, dan saling memotivasi.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui komunikasi lisan adalah:

- 1) Setiap pegawai perlu memahami filosofi penting dari pelayanan;
- 2) Setiap pegawai diberikan gambaran teknis, atau cara-cara praktis dalam menampilkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan prima melalui komunikasi lisan;
- 3) Setiap pegawai harus mampu memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup

sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga ia akan berperan baik dalam komunikasi lisan;

- 4) Perlu dikembangkan sikap yang penuh empati antara pegawai yang satu dengan yang lainnya sehingga alur komunikasi lisan tumbuh dan berkembang.

b. Pelayanan Prima Melalui Tulisan

Pelayanan prima melalui tulisan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi publik. Dewasa ini, sistem pelayanan melalui tulisan didominasi oleh sistem komputerisasi yang dikolaborasikan dengan internet.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui tulisan adalah:

- 1) Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi publik;
- 2) Menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai permasalahan yang menyita waktu;
- 3) Mempermudah penyelesaian masalah;
- 4) Mengefisiensikan penggunaan waktu;
- 5) Meminimalisir penggunaan ruang;
- 6) Memberikan tuntutan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelanggan.

c. Pelayanan Prima Melalui Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi teknis di level kegiatan operasional organisasi publik. Pelayanan ini mengkolaborasikan pelayanan melalui lisan dan tulisan

B. Tinjauan Tentang Peribadahan Umroh

1. Pengertian Umroh

Umrah berarti berkunjung atau Ziarah. Kata ini juga berarti meramaikan tanah Suci Makah Yang disana terdapat Masjidil Haram dan didalamnya terdapat Kabah. Namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan, melainkan lebih dari itu, yaitu orang melaksanakannya dituntut agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya, karena sebagaimana Haji, aktifitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman Nabi Ibrahim AS dan Putranya Ismail AS. Menurut istilah Syar'inya umroh adalah menziarahi Kabah, dengan tujuan untuk melaksanakan ibadah dengan niat untuk memperoleh ridho Allah SWT melalui ketentuan rukun dan syarat-syarat umroh itu sendiri (Jaelani, 2015, hal. 26)

Sedangkan menurut terminology, umrah adalah sengaja berziarah ke baitullah (Kabah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu (Halim, 2005, hal. 277-278).

Rukun Umrah, menurut Ulama Mzhab Maliki dan Hanbali, dalam Umrah terdapat tiga rukun, yaitu Tawaf, Ihram, Sa'I antara bukit Shafa dan

Marwah. Sementara ulama mazhab Syafi'I menambahkan dua rukun lagi yakni Tahalul dan tertib. Wajib Umrah merupakan keseluruhan dari wajibnya Haji. Demikian juga yang sunah dalam Haji merupakan Sunah dalam Umrah. Wajib Umrah ada Dua yakni berIhram dari Miqat dan menghindari hal-hal yang diharamkan ketika Ihram.

Umroh merupakan ritual mengunjungi kabah untuk melaksanakan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Umroh dapat dilakukan kapan saja kecuali pada hari Arafah yaitu pada tanggal 10 Zulhijah dan hari-hari Tasyrik yaitu tanggal 11,12,12 Zulhijah.

2. Syarat Umroh

Syarat umroh pada dasarnya sama tidak ada perbedaan antara Haji dan umroh. Syarat tersebut ialah ketentuan yang harus dimiliki oleh calon jama'ah yang akan melaksanakan umroh. Para ulama (Fuqoha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib umroh adalah:

- a. Islam
- b. Baligh
- c. Berakal
- d. Orang merdeka
- e. Mampu (istito'ah)

3. Rukun Umrah

Menurut Ulama mazhab maliki dan hanbali, umrah memiliki tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, sa'I antara bukit shafa dan marwah. Sementara

ulama Mazhab Syafi'I menambahkan dua rukun umrah lagi sehingga keseluruhannya menjadi lima.

Kelima rukun itu adalah:

- a. Ihram
- b. Tawaf mengelilingi kabah tujuh kali putaran, dimulai dari pilar hijau atau sebelah kiri sejajar dengan hajar aswad.
- c. Sa'i berlari-lari kecil dimulai dari bukit Shafa dan berakhir di bukit Marwa
- d. Mencukur atau memotong rambut atau Tahalul, dengan cara digundul bagi laki-laki dan cukup dipotong ujung rambut bagi perempuan.
- e. Tertib

4. Wajib dan Sunah Umrah

Semua yang wajib dalam haji merupakan kewajiban pula dalam umrah. Demikian juga sunat dalam umrah. Demikian juga yang sunat dalam haji merupakan sunat dalam masalah ihram, rukun-rukun, wajib-wajib, sunat-sunat hal-hal yang haram dan makruh dilakukan dan yang membatalkan kecuali menurut pendapat malikiyah. Yang termasuk wajib umroh adalah: (Halim, 2005, hal. 20)

- a. Ihrom dari Miqot
- b. Menghindari perbuatan yang diharamkan ketika keadaan Ihrom ibadah umroh

C. Peran Tour Leader

1. Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia arti dari peran adalah Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan. Sedangkan menurut Abu Ahmadi dalam buku yang ia tulis berjudul Psikologi Sosial mengartikan Peran merupakan sebuah suatu penghargaan manusia terhadap cara individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan situasi dan fungsi sosialnya (nurwoko, 2007, hal. 16).

Sarlito Wirawan Sarwono menjelaskan bahwa peran memiliki arti harapan-harapan lain pada umumnya tentang perilaku-perilaku yang pantas dan semestinya dilakukan oleh seseorang yang memiliki peran tertentu.

Lewat penjelasan diatas penulis mengartikan peran merupakan sesuatu yang dilakukan seseorang dalam suatu kelompok, karena peran seseorang merupakan bagian dalam interaksi sosial dan dalam interaksi tersebut memunculkan perilaku. Perilaku tidak bisa berdiri sendiri melainkan selalu berkaitan dengan adanya orang lain yang dimiliki oleh orang yang berkedudukan dimasyarakat atau kelompok.

2. Macam macam Peran

Berdasarkan pelaksanaannya peran dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu: (Suhardono, 1994, hal. 31):

- a. Peran yang diharapkan, yaitu cara ideal dalam menghendaki pelaksanaan peran menurut penelitian masyarakat. Masyarakat menghendaki peran yang diharapkan secermat-cermatnya dan peran ini tidak dapat ditawar dan

harus dilaksanakan seperti yang ditentukan contohnya dari peran ini seperti, peran seorang Hakim.

- b. Peran yang disesuaikan, cara bagaimana peran itu sebenarnya dilakukan, peran ini pelaksanaannya lebih luwes, dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi tertentu.

Berdasarkan cara memperolehnya, sama juga dibagi menjadi dua yakni

- a. Peran Bawaan, yaitu peran yang diperoleh secara otomatis bukan karena usaha contohnya, peran seorang ibu, anak, paman dan sebagainya.
- b. Peran pilihan, yaitu peran yang diperoleh atas dasar keputusan sendiri, missal seseorang yang memilih sendiri ingin berkuliah di Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

3. Pengertian Pembimbing

Pembimbing adalah orang yang melakukan bimbingan (Suhartini, 2014, hal. 1). Bimbingan dalam arti bahasa berasal dari kata *Guidance* yang dasarnya *to guide* yang artinya menunjukkan membimbing, menuntun atau membantu (Tohirin, 2007, hal. 15).

Menurut Suhertina bimbingan adalah:

Bimbingan adalah bantuan yang diberikan oleh seorang laki-laki atau perempuan yang memiliki kepribadian yang memadai dan terlatih dengan baik kepada individu setiap usia untuk membantunya mengatur kegiatan hidupnya sendiri, mengembangkan pandangan hidupnya sendiri dan membuat keputusan sendiri dan menanggung beban sendiri.

Bimbingan merupakan sebagai pertolongan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam hal membuat pilihan pilihan

penyesuaian diri dan pemecahan problem. Tujuan bimbingan ialah membantu orang tersebut untuk tumbuh dalam hal kemandirian dan kemampuan bertanggung jawab bagi dirinya sendiri.

Berdasarkan teori para ahli diatas penulis mengartikan pembimbing sebagai orang yang memberikan arahan berupa bimbingan secara teori maupun praktek serta menuntun setiap perjalanan jama'ah dengan tujuan kelancaran perjalanan mereka.

4. Pengertian Tour Leader

Tour leader merupakan seorang kurir atau seseorang yang berprofesi sebagai pemimpin perjalanan wisata, atau dapat juga disebut sebagai seseorang yang memiliki tugas memimpin rombongan wisatawan ketika berwisata. Seorang tour leader biasanya memimpin perjalanan wisata baik dalam maupun luar negeri. Ia merupakan karyawan suatu penyedia jasa travel wisata yang memiliki keahlian khusus dan dipilih untuk memimpin perjalanan wisata ke wisata lain atau dalam satu kota ke kota yang lain. Olehnya diberikan tanggung jawab untuk memimpin jalanya suatu perjalanan wisata sesuai dengan jadwal perjalanan wisata tersebut. Sehingga ketika terdapat kendala sewaktu-waktu dalam perjalanan seorang tour leader harus mampu menyelesaikan dengan cepat dan tepat (Yoeti, 2014, hal. 5).

5. Syarat Seorang Tour Leader

Menurut Oka A. Yoeti Seseorang yang akan menjadi tour leader harus memenuhi persyaratan sebagai berikut (Yoeti, 2014, hal. 7):

a. Bermental Kuat

Dalam dunia pariwisata sudah pasti selalu berhubungan dengan wisatawan dari berbagai kalangan. Seorang tour leader akan selalu berhadapan dengan manusia yang berbeda budaya, maka sebab itu mereka harus memiliki mental yang kuat dalam berkomunikasi atau memberikan arahan kepada wisatawan yang ia damping.

b. Berpenampilan Menarik

Penampilan menarik merupakan kewajiban yang harus dijaga oleh tour leader, sebab penampilan merupakan cerminan diri seseorang, tentu saja seseorang akan memberikan penilaian pertama kali dari penampilannya, sehingga ketika penampilan seorang tour leader menarik tentu akan memberikan nilai lebih bagi tour leader itu sendiri.

c. Menjadi Pendengar Yang Baik

Sabar dalam mendengarkan permintaan maupun keluhan wisatawan yang didampingi merupakan nilai yang bagus bagi tour leader. Mendengarkan nasihat atau tanggapan dari orang lain menjadikan tour leader bisa membenahi diri.

d. Dapat Memahami Orang Lain

Seorang tour leader tidak harus dipahami, tapi seharusnya memahami para rombongan wisatawan atau perorang. Agar apa yang dikehendaki wisatawan dapat dilayani dengan baik.

e. Sopan dan Komunikatif

Sopan santu merupakan sifat yang sangat wajib dimiliki tour leader. Ketika sikap sopan dalam segala hal apalagi dalam berkomunikasi, pasti seorang tour leader akan mendapat penilaian yang sempurna.

f. Profesional

Professional disini dimaksudkan bahwa tour leader harus mampu melaksanakan tugasnya dengan tepat, sesuai dengan jadwal perjalanan. Misalkan ada kecelakaan dalam perjalanan atau ada salah satu wisatawan dalam rombongan yang sakit, sesegera tour leader memberikan pertolongan dengan tepat dan cepat.

D. Kepemimpinan

1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam bahasa inggris disebut Leadership dan dalam bahasa arab disebut Zi'amah atau Imamah. dalam terminologi yang dikemukakan oleh Marifield dan Hamzah. Kepemimpinan adalah menyangkut dalam menstimulasi, memobilisasi, mengarahkan, mengkoordinasi motif-motif dan kesetiaan orang-orang yang terlibat dalam usaha bersama. (Hamzah Yakub, 1983 dalam Siti Maemonah, 2014).

Kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang

kompleks dimana seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya dalam melaksanakan dan mencapai visi, misi, dan tugas, atau objektif-objektif yang dengan itu membawa organisasi menjadi lebih maju dan bersatu. Seorang pemimpin itu melakukan proses ini dengan mengaplikasikan sifat-sifat kepemimpinan dirinya yaitu kepercayaan, nilai, etika, perwatakan, pengetahuan, dan kemahiran yang dimilikinya.

Kepemimpinan merupakan suatu interaksi antara anggota suatu kelompok sehingga pemimpin merupakan agen pembaharu, agen perubahan, orang yang perilakunya akan lebih mempengaruhi orang lain daripada perilaku orang lain yang mempengaruhi mereka, dan kepemimpinan itu sendiri timbul ketika satu anggota kelompok mengubah motivasi kepentingan anggota lainnya dalam kelompok (Bass, 1985, hal. 37).

Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja pada bawahannya (bahrun, 2017, hal. 15).

Kepemimpinan dalam organisasi memiliki peran yang sangat besar dalam membangun hubungan antar individu dan pembentuk nilai organisasi yang dijadikan sebagai pondasi dasar bagi pencapaian tujuan organisasi (bahrun, 2017, hal. 16).

Kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kepemimpinan adalah suatu proses bagaimana menata dan mencapai kinerja untuk mencapai keputusan seperti bagaimana yang diinginkannya (Linkert, 1961, hal. 39).

Harbani mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi pihak lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar dengan penuh pengertian, kesadaran dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu. Kepemimpinan diartikan sebagai proses mempengaruhi dan mengarahkan berbagai tugas yang berhubungan dengan

aktivitas anggota kelompok. Kepemimpinan juga diartikan sebagai kemampuan mempengaruhi berbagai strategi dan tujuan, kemampuan mempengaruhi komitmen dan ketaatan terhadap tugas untuk mencapai tujuan bersama, dan kemampuan mempengaruhi kelompok agar mengidentifikasi, memelihara, dan mengembangkan budaya organisasi (Harbani, 2008, hal. 23).

Kepemimpinan merupakan bakat atau bawaan sejak seseorang lahir. Bennis & Nanus menjelaskan bahwa teori ini berasumsi pemimpin dilahirkan bukan diciptakan. Kekuasaan berada pada sejumlah orang tertentu, yang melalui proses pewarisan memiliki kemampuan memimpin atau karena keberuntungan memiliki bakat untuk menempati posisi sebagai pemimpin. “Asal Raja Menjadi Raja” (Anak raja pasti memiliki bakat untuk menjadi raja sebagai pemimpin rakyatnya (bennis, 1990, hal. 44).

Gary Yulk (2010) dalam (Z. Mizan, 2016) menyebutkan beberapa definisi kepemimpinan, yaitu:

- a. Kepemimpinan adalah perilaku individu yang mengarahkan aktivitas kelompok untuk mencapai sasaran bersama
- b. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi aktivitas kelompok yang terorganisir untuk mencapai sasaran
- c. Kepemimpinan adalah proses memberikan tujuan (arahan yang berarti) ke usaha kolektif, yang menyebabkan adanya usaha yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan bersama
- d. Kepemimpinan adalah proses untuk membuat orang memahami manfaat bekerja bersama orang lain, sehingga mereka paham dan mau melakukannya

- e. Kepemimpinan adalah cara mengartikulasikan visi, mewujudkan nilai, dan menciptakan lingkungan guna mencapai sesuatu
- f. Kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektivitas dan keberhasilan organisasi.

Menurut Slamet (2002) dalam Siti Maemonah (2014), kepemimpinan merupakan suatu kemampuan, proses, atau fungsi, pada umumnya untuk mempengaruhi orang-orang agar berbuat sesuatu dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Siti Maemonah, 2014, Hlm. 33).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan, proses, atau fungsi yang digunakan untuk mengarahkan, membimbing dan memotivasi serta bersama-sama mengatasi problem dalam proses pencapaian tujuan suatu organisasi.

2. Prinsip-Prinsip Kepemimpinan

Prinsip kepemimpinan kaizen menurut Bernez dikemukakan dengan mempertimbangkan bahwa kaizen mengandung sembilan prinsip, yaitu:

- a. Mengadakan peningkatan secara terus menerus. Sudah menjadi sifat alamiah suatu tugas dapat dilaksanakan secara sukses, maka kita pengalihan perhatian pada suatu yang baru. Keberhasilan bukanlah suatu hasil akhir dari suatu tugas, keberhasilan adalah suatu langkah maju berikutnya.

- b. Mengakui masalah secara terbuka. Keterbukaan sebagai kekuatan yang bisa mengendalikan dan mengatasi berbagai masalah dengan cepat, dan juga sama secepatnya dapat mewujudkan kemampuan.
- c. Mempromosikan keterbukaan, bagi organisasi tradisional, ilmu pengetahuan adalah kekuasaan pribadi. Tetapi bagi organisasi kaizen, ilmu adalah untuk saling dibagikan dan hubungan komunikasi yang mendukungnya adalah sumber efisiensi yang besar.
- d. Menciptakan tim kerja. Dalam organisasi Kaizen tim adalah bahan bangunan dasar yang membentuk struktur organisasi. Masing-masing karyawan secara individual memberikan sumbangan berupa reputasi akan efisiensi, prestasi kerja dan peningkatannya.
- e. Memberikan proses hubungan kerja yang benar. Dalam organisasi kaizen tidak menyukai hubungan yang saling bermusuhan dan penuh kontroversi yang terjadi dalam perusahaan secara murni berpusat pada hal-hal yang memiliki kultur yang saling menyalahkan.
- f. Mengembangkan disiplin pribadi. Disiplin di tempat kerja merupakan sifat alamiah dan menuntut pengorbanan pribadi untuk menciptakan suasana harmonis dengan rekan sekerja di dalam tim dan prinsip-prinsip utama perusahaan, sehingga sifat-sifat individual yang terpenting bisa tetap terjaga.
- g. Memberikan informasi pada karyawan. Informasi merupakan hal yang penting dalam perusahaan kaizen. Para pemimpin dan para manajer

mengakui bahwa karyawan tidak dapat diharapkan untuk berpartisipasi melebihi tugas sehari-hari mereka.

- h. Sebagai contoh tugas mereka dalam sistem sasaran perusahaan, siklus kaizen atau siklus kualitas tim-tim proyek.
- i. Memberikan wewenang pada setiap karyawan. Melalui pelatihan berbagai keahlian, dorongan semangat, tanggung jawab, pengambilan keputusan, akses sumber-sumber data dan anggaran, timbal balik reputasi perusahaan, dan penghargaan, maka para karyawan kaizen memilih kekuatan untuk cara memengaruhi urusan diri mereka sendiri dan urusan perusahaan (Nasharuddin Baidan dan Erwati Aziz, 2014) dalam (S Maemunah, 2014, Hlm. 13).

3. Kepemimpinan Dalam Islam

Kepemimpinan dalam Islam meneladani kepemimpinan dan sifat Rasulullah SAW. Rasulullah SAW dalam memimpin memiliki beberapa karakter utama yang bisa dijadikan tauladan untuk kepemimpinan saat ini. Beberapa karakter yang dimiliki Rasulullah SAW sebagai pemimpin adalah:

a. Siddiq

Seorang pemimpin yang selalu menyatakan kebenaran, jujur, atau memiliki integritas pribadi yang tinggi.

b. Amanah

Seorang pemimpin harus dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan selalu dapat menyelesaikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab yang

dibebankan kepadanya secara memuaskan, bahkan melebihi panggilan tugas yang yang diberikan tanpa memikirkan imbalan.

c. Fathanah

Seorang pemimpin yang profesional serta mengutamakan keahlian , kecerdasan, kebijaksanaan, kompetensi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya.

d. Tabligh

Seorang pemimpin yang memiliki kemampuan untuk dapat menyampaikan, berkomunikasi secara benar, menyampaikan kebenaran, serta mampu mendidik dan mengarahkan orang mematuhi peraturan (S, 2011, hal. 76).

E. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu dapat dilihat dalam table 2.1

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Kesimpulan	Perbedaan
1.	Sutrimo, Setudi tentang Setrategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah Umroh, 2017	Kualitatif Diskriptif	Setrategi yang dilakukan oleh PT. Bunda Asri Lestari untuk terus melakukan ekspansi, sehingga dapat memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal	Penelitian ini terfokus dalam meneliti seberapa efektif setrategi yang dilakukan PT. Bunda Asri Lestari dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ibadah Umroh dengan analisis SWOT.
2.	Ajeng Tania, Analisis Program Pelayanan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana, 2014	Kualitatif Diskriptif	PT. Arminareka Perdana melaksanakan keseluruhan program pelayanan dalam mencapai hasil yang	Penelitian ini terfokus dalam meneliti komitmen dan janji yang ada dalam program haji dan umroh

No	Nama, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Kesimpulan	Perbedaan
			direncanakan, dan ditetapkan dalam sasaran mutu dan kriteria keberhasilan masing-masing divisi.	oleh PT. Armina Reka Serta Pelayanan khusus bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus.
3.	Anggraini Frista Manajemen Travel Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah (Setudi Kasus Di PT. Aliyah Perdana Wisata), 2015	Kualitatif Diskriptif	Manajemen dalam merekrut jama'ah yang dilakukan oleh PT. Aliyah Perdana Wisata meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi.	Penelitian ini terfokus dalam meneliti studi kasus strategi Manajemen yang dilakukan oleh PT. Aliyah Perdana Wisata dalam merekrut jamaah.
4.	Fathitul Firda, Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam membangun citra positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya, 2018	Kualitatif Diskriptif	Hasil Analisa penelitian ini mendapat kesimpulan strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh dalam membangun citra positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata	Penelitian ini terfokus dalam meneliti strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh serta upaya yang dilakukan oleh PT. Ebad Alrahman Wisata dalam

No	Nama, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Kesimpulan	Perbedaan
			Melaksanakan secara konsisten perinsip kualitas pelayanan, membuat promosi menarik sebagai ancaman perusahaan lain, dan menjalin kerjasama dengan perusahaan lain.	membangun citra positif Kepada jamaah.
5.	Sumiyah, Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja, 2016	Kualitatif Diskriptif	Manajemen setrategi yang dilakukan Safa Marwa Tour telah mempermudah dan membantu calon jamaah umroh dalam menjalani bimbingan ibadah umroh.	Penelitian ini terfokus dalam meneliti setrategi bimbingan ibadah umroh untuk memberikan pemahaman terhadap jamaah umroh yang semula tidak memahami secara mendetail tentang ibadah yang akan dilaksanakan.

No	Nama, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Kesimpulan	Perbedaan
6.	Furqoun Mukminin, Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh (Setudi kasus di Sultan Agung Tour and Travel Semarang) 2015	Kualitatif Diskriptif	Pelayanan Haji dan Umroh di Sultan Agung Semarang sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Faktor pendukung dan penghambat perusahaan maupun pelaksanaan ibadah haji dan umroh merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak pengelola.	Penelitian ini terfokus dalam meneliti keseluruhan pelayanan Bagi jamaah di Sultan Agung Semarang mulai dari fasilitas yang diperoleh hingga fasilitas berupa pelayanan yang diberikan ketika di tanah air juga di Saudi.
7.	Farah Hafidhah, Manajemen pelayanan Hala Tour pada calon jamaah haji dan	Kualitatif Diskriptif	Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT Ebed Wisata dalam	Penelitian ini terfokus dalam meneliti alur pelayanan Terhadap jamaah oleh PT. Ebed

No	Nama, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Kesimpulan	Perbedaan
	umroh di PT. Ebed Wisata, 2019		menyelenggarakan halal tour ibadah haji dan umroh telah melakukan pelayanan manajemen yang baik, terbukti dari pelayanan lima aspek yaitu pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, akomodasi.	Wisata. belum meneliti siapa saja yang terlibat langsung dalam pelayanan tersebut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif, yakni suatu penelitian kontekstual yang menjadikan Manusia sebagai Instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitanya dengan pengumpulan data yang sifatnya kualitatif.

Metode kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan kondisi dan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampel bahkan populasi dan sampel sangat terbatas. Jika data telah terkumpul dan bisa menjelaskan kondisi dan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling nya (Kriantono, 2009, hal. 56).

Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, dimana peneliti menjadi instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih mengutamakan makna daripada generalisasi (sugiyono, 2009, hal. 1).

Menurut Bogdan dan Taylor dalam bukunya Lexy J. mendefinisikan penelitian kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan

perilaku yang mampu diamati (moelong, 2006, hal. 23). Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus, penelitian yang melihat objek penelitian sebagai satuan yang terintegrasi, yang peneluhanya pada satu kasus serta dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komperhensif.

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial yang menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2007, hal. 68).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Surakarta, sasaranya yaitu pengelola lembaga (pimpinan, tour leader) yang ada di PT. Sunan Tour Travel. Penelitian yang dilakukan dalam lingkup wilayah penelitian Umrah. Untuk itu peneliti menggunakan pendekatan Manajemen. Adapun yang dimaksud pendekatan Manajemen dalam penelitian Umrah, peneliti meminjam teori-teori yang telah mapan dalam bidang disiplin ilmu manajemen untuk menjelaskan dan mengungkapkan mengenai suatu gejala atau fenomena yang terkait dengan Pelayanan dan pendampingan ibadah Umroh.

C. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan berada pada lingkup wilayah penelitian umrah, untuk itu peneliti menggunakan pendekatan manajemen. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan manajemen dalam penelitian haji dan umrah, peneliti meminjam teori-teori yang telah mapan dalam bidang disiplin ilmu manajemen untuk mengungkapkan dan menjelaskan mengenai suatu fenomena atau gejala yang terkait dengan pelayanan dan pendampingan perjalanan umrah pada PT. Sunan Tour Travel.

D. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari informan yang erat kaitanya dengan masalah yang akan diteliti yaitu pengelolaan Travel pada PT Sunan Tour Travel. Dalam penelitian ini yang tergolong data primer adalah hasil wawancara dengan pemimpin, Tourleader, dan jamaah PT. Sunan Tour Travel sebagai responden mengenai manajemen pengelolaan Travel Haji Umrah dalam merekrut jama'ah di Sunan Tour Travel.

a. Pimpinan

Dari pimpinan PT. Sunan Tour Travel diperoleh data secara akurat mengenai gambaran umum Travel Haji dan Umrah yang meliputi:

letak geografis, sejarah berdirinya, profil, visi dan misi, keadaan staff, setruktur organisasi, sarana dan prasarana yang mendukung segala aktifitas pengelolaan lembaga guna mengembangkan PT. Sunan Tour Travel. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan Ibu Hj. Evi Verdiati direktur PT. Sunan *Tour and Travel*.

b. Tour Leader

Tour Leader adalah pihak yang berhubungan langsung dalam pelaksanaan Ibadah Umrah. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan Bapak Jundan Afibi Sutarno dan Bapak Mudzakir selaku Tour Leader PT. Sunan *Tour and Travel*.

2. Sumber Data Sekunder

Jama'ah sebagai sumber data yang nyata dari program yang diaplikasikan oleh pihak travel. Dari mereka dapat diperoleh data yang valid dan keberhasilan program PT. Sunan Tour Travel yang telah direncanakan atau sebaliknya program-program yang gagal diterapkan. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan Ibu Paitun, Ibu Munfiah, dan Bapak Umar Ma'ruf selaku jamaah umroh PT. Sunan Tour Travel dengan keberangkatan pada tanggal 25 Januari 2020.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti berencana menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk mengumpulkan data mengenai gambaran umum mengenai PT. Sunan Tour Travel selain itu juga untuk mengetahui penerapan pengorganisasian perencanaan dalam upaya mengembangkan Sunan Tour Travel

2. Wawancara

Suatu metode dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan secara lisan dari seorang responden secara langsung atau bertatap muka untuk menggali informasi dari responden. Dengan teknik wawancara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada sumber informasi guna mendapatkan informasi mengenai manajemen travel haji dan umrah dalam merekrut jama'ah.

3. Dokumentasi

Data-data pendukung melalui dokumen-dokumen penting seperti dokumen lembaga yang diteliti. Di samping itu, foto maupun sumber tertulis lain yang mendukung juga digunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data dengan menggandakan dokumen-dokumen seperti setrukur organisasi dan tugas-tugas personal.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dimana setiap data yang terkumpul mampu dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian. Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses penggambaran keadaan sasaran yang sebenarnya, penelitian secara apa adanya, sejauh apa yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi (Rohidi, 1992, hal. 15).

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk memperoleh kejelasan pada masalah, baik data yang diperoleh dilapangan maupun dari kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam masalah

penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara ekspresifik.

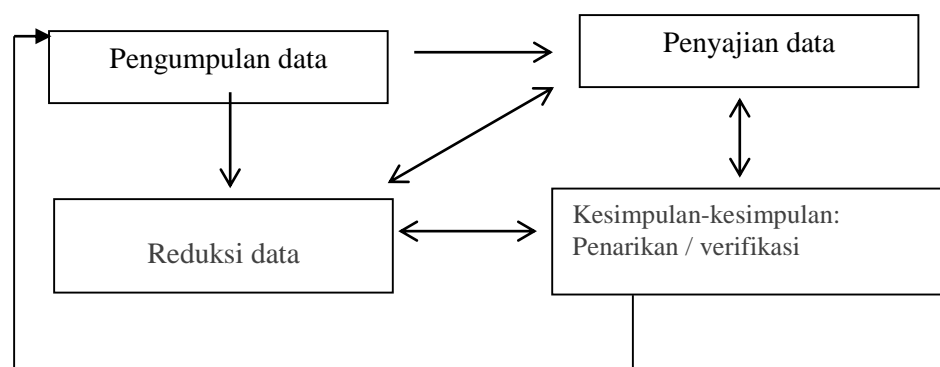
3. Analisis Perbandingan

Dalam teknik ini peneliti mengkaji data yang diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang bisa berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.

Berikut adalah “model interaktif” yang digambarkan oleh Miles dan Huberman, seperti yang dikutip oleh Ahmad Rijali (2018).



Gambar: 3.1 Teknik Analisis Data

Sumber: (Rijali, 2019)

G. Pengecekan Keabsahan Data

Data yang telah berhasil digali, dikumpulkan dan dicatat dalam kegiatan penelitian, harus diusahakan kemantapan dan kebenarannya. Oleh karena itu setiap peneliti harus memilih dan menentukan cara-cara yang tepat untuk mengembangkan validitas data yang diperolehnya. Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa cara yang bisa dipilih untuk pengembangan validitas data penelitian. Cara-cara tersebut antara lain adalah:

1. Triangulasi

Trianggulasi adalah teknik pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu (moelong, 2006, hal. 330). Menurut Sutopo ada beberapa jenis triangulasi yaitu triangulasi metode, triangulasi peneliti, dan triangulasi teori (sutopo, 2016, hal. 133). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi metode, yaitu untuk mencari data yang sama digunakan beberapa metode yang berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan sebagainya.

Hal ini dilakukan dengan mengecek hasil wawancara dari pimpinan dan tour leader Sunan Tour Travel, yang berhubungan dengan peran dan tugas tour leader. Selain itu data yang diperoleh juga dicek dengan data yang diperoleh dari hasil observasi serta dokumentasi.

2. Perpanjangan kehadiran

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan perpanjangan kehadiran peneliti agar mendapatkan data yang benar-benar diinginkan dan peneliti semakin yakin terhadap data yang diperoleh. Oleh karena itu tidak cukup kalau hanya dilakukan dalam waktu yang singkat.

3. Diskusi

Diskusi ini diperlukan guna memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang data yang akan diperoleh. Cara ini digunakan dengan mengajak beberapa tour leader, sesama peneliti, dan dosen pembimbing. dengan membahas masalah mengenai peran dan tugas tour leader.

Selain itu peneliti juga mengadakan diskusi dengan teman-teman khususnya mereka yang menggunakan pendekatan yang sama, meskipun mereka mengadakan penelitian dengan fokus dan lokasi yang berbeda. Akan tetapi dengan pendekatan yang sama dan didukung dengan pengalaman mereka, maka diskusi ini bisa memberikan kontribusi untuk memperbaiki skripsi ini.

4. *Review informan*

Cara ini digunakan jika peneliti sudah mendapatkan data yang diinginkan, kemudian unit-unit yang telah disusun dalam bentuk laporan dikomunikasikan dengan informannya. Terutama yang dipandang sebagai informan pokok (*key informan*), yaitu pimpinan Sunan Tour Travel. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui apakah laporan yang ditulis tersebut

merupakan pernyataan atau deskripsi sajian yang bisa disetujui mereka (sutopo, 2016, hal. 126).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel

1. Sejarah terbentuknya PT sunan *tour and travel*

PT sunan *tour and travel* merupakan perusahaan travel yang menjual jasa tour dan travel dimana produk utamanya berupa penyedia jasa perjalanan ibadah umroh. Pada awalnya, pendirian sunan tour travel merupakan usulan dari penasihat utama di sunan tour travel yakni ibu Maysaroh. Berawal dari banyaknya kasus penipuan dalam usaha travel dimana seharusnya bisnis travel umroh menjadi bisnis yang mengutamakan amanah dalam menjalankannya. Dari situ tergeraklah untuk membentuk suatu tim sehingga menjadi perusahaan travel sampe sekarang ini. Memang sebelum menjadi perusahaan travel umroh, ibu evi fedarti selaku direktur beserta tim sudah aktif dalam lembaga penyedia jasa manasik haji atau kelompok bimbingan ibadah haji yang beralamat di kantor pusat pt sunan tour and travel sekarang. Berlatar dari kecakapan dalam menjalankan pelayanan bimbingan ibadah haji turut menjadi modal awal dalam melaksanakan usaha travel.

PT sunan tour an travel Beralamat di jalan raya sukowati NO. 339 sarigunan RT. 34 RW. 11 Kelurahan sragen wetan, kecamatan sragen, kabupaten sragen, jawa tengah. Saat ini sunan tour memiliki 3 kantor cabang yang dari kantor cabang tersebut di kelola oleh manager dan karyawan masing-masing kantor. Kantor cabang yang pertama beralamat di jalan semen

romo cemani No.61, Cemani, Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Kantor cabang yang kedua berada di jalan Teuku Umar No.7, Kerek, Margomulyo, Kec. Ngawi, Kabupaten Ngawi, Jawa Timur. Dari masing-masing kantor cabang telah melaksanakan manajemen dan perekrutan calon jamaah umroh secara mandiri. Sehingga dari setiap kantor cabang memiliki struktur keanggotaan karyawan yang telah bekerja dengan baik.

2. Visi dan Misi PT Sunan Tour And Travel

a. Visi

Menjadi biro perjalanan umroh dan haji yang handal, aman dan terpercaya dengan menawarkan setandar pelayanan terbaik.

b. Misi

Membangun kerjasama yang solid dengan seluruh elemen berkaitan dalam pemberangkatan umroh dan haji. Memberikan kualitas dan pelayanan terbaik bagi para jamaah sebagai konsumen, seperti kepastian berangkat, kepastian pesawat, kepastian visa, kepastian hotel, dan kepastian legalitas pendukung sehingga jamaah merasa aman dan nyaman. Menjalin kerjasam baru bersama para mitra yang ingin terlibat dalam usaha bisnis tour travel umroh sekaligus syiar mengenai perjalanan umroh dan haji. Mengedepankan semangat dan rasa keluarga dalam berkomunikasi dengan para jamaah serta konsumen sehingga terjalin hubungan baik.

3. Struktur organisasi PT Sunan Tour and Travel

Tabel 4.1.
Struktur Organisasi PT Sunan Tour and Travel

Nomor	Nama	Jabatan
1	Hj. Evi Fediarti, SE	Direktur
2	Fahry	S and M Manager
3	Antri Tri Wahyuni	Operasional manager
4	Ifi Sumadi	Finance Manager
5	Iin	MKT SPV
6	Dwi Cahyono	LOG SPV
7	Muhamad Ridwan Nur Aziz	ACT SPV
8	Siti	MKT SPV
9	Agung Saputro	Admin SPV
10	Jundan	PURCH SPV

Sumber: PT Sunan *Tour and Travel*

B. Pelayanan Tour Leader PT Sunan *Tour and Travel*

Dalam menjalankan tugas pelayanannya *Tour Leader* memiliki standar dan kompetensi. Standar dan kompetensi ini yang telah ditetapkan sesuai Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor KEP.55/MEN/III/2009 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata Dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*). Standarisasi ini tidak hanya berlaku untuk *Tour Leader* konvensional, tapi juga *Tour Leader* yang khusus, seperti *Tour Leader* perjalanan umroh dan haji.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disingkat SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan,

keterampilan dan/ atau keahlian serta sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan tugas/ pekerjaan tertentu yang berlaku secara nasional. PT Sunan Tour and Travel menggunakan standarisasi ini yang bertujuan untuk menjadi acuan dalam penyelenggaraan perjalanan wisata umrah dan pelatihan kerja *Tour Leader*, serta penilaian peserta pelatihan/ pekerja berpengalaman melalui uji kompetensi dan sertifikasi (fediarti, 2021).

SOP *Tour Leader* di dalam SKKNI menggunakan unit kompetensi terdiri 14 (empat belas) unit kompetensi yang menyangkut operasional pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*). Berikut adalah perbandingan antara SOP *Tour Leader* SKKNI dengan SOP *Tour Leader* PT Sunan *Tour and Travel*

Tabel 4.2
Perbandingan antara SOP *Tour Leader* SKKNI dengan SOP *Tour Leader* PT Sunan *Tour and Travel*

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
1.	Melakukan Persiapan Tur	<p>Pertama tour leader mempersiapkan kebutuhan jasmani maupun rohani. Berolahraga teratur dan menjaga pola makan bergisi menjadi utama dalam menjaga kesehatan dan tubuh selalu fit. Meninjau dari medan tempat yang akan dilalui dibutuhkan tubuh yang sehat dan pikiran yang selalu fokus dalam bertugas. Bagaimanapun seorang TL adalah pemimpin dari rombongan tentu saja dituntut untuk menjaga dan memberikan pelayanan prima untuk jamaah yang sedang dia berangkatkan.</p> <p>Menjalin komunikasi dengan tim yang berada di saudi. Tentu diperlukan kerjasama yang baik antara TL dengan muthawif, saling bertukar informasi yang bisa membantu lancarnya perjalanan. TL selalu menginformasikan jumlah maupun kondisi dari jamaah yang akan berangkat,</p>

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
		<p>menginformasikan jadwal lokasi kunjungan. Sedangkan dari muthawif selalu memberikan informasi kondisi cuaca saat itu juga untuk bisa dipersiapkan segala hal yang diperlukan. Membantu untuk mencarikan hotel bagi jamaah dan transportasi yang nanti bisa disampaikan kepada jamaah jikalau diperlukan.</p> <p>Yang kedua adalah persiapan eksternal. Meliputi segala perlengkapan yang bersifat wajib untuk dibawa nanti dan bersifat pendukung. Mempersiapkan atau sudah mengantongi paspor aktif dan kelengkapannya. Harus memiliki kartu tanda sudah di faksin meningitis yang masih berlaku. Membuat catatan untuk nama jamaah bila diperlukan. Selalu aktif dalam percakapan whatsapp grup keberangkatan (jundan, 2021).</p>
2.	Mengkoordinasikan jadwal persiapan	<p>Koordinasi seputar jadwal yang dibantu oleh petugas sunan tour travel. Bagi petugas yang harus memboking tiket juga perlu menginformasikan hasilnya.</p> <p>Koordinasi dengan muthawif mengenai jadwal yang telah dibuat (jundan, 2021).</p>
3.	Mengembangkan Pengetahuan Destinasi	<p>Pengetahuan tempat atau lokasi yang akan dikunjungi juga menjadi salah satu tugas TL. Hanya saja untuk penggambaran secara mendetail adalah bagian dari tugas muthawif (jundan, 2021).</p>
4.	Mengatur saat keberangkatan	<p>Selalu memberikan penjelasan ringan yang bersifat jadwal waktu dan lokasi keberangkatan. Mempersiapkan koper para jamaah maksimal satu hari sebelum keberangkatan guna keperluan boardingpass yang dilakukan oleh petugas bagaiannya terkait dan dibantu oleh TL. Saat hari keberangkatan harus sudah dengan kesiapan dan perlengkapan yang benar-benar matang. turut Mengatur jalannya keberangkatan saat memasuki pesawat hingga sampai di bandara jeddah (fediarti, 2021).</p>

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
5.	Mengatur saat transit	Transit hanya ketika menggunakan pesawat tertentu. Jika memang harus transit cukup membantu perjalanan rombongan jamaah (fediarti, 2021).
6.	Mengatur saat tiba	Menjalin komunikasi antara tim muthawif dengan TL. Menanyakan kesiapan hotel yang pertama akan dipakai menginap. Memberikan roomlist kepada asisten muthawif untuk menyiapkan kamar jamaah. Dan sangat diusahakan transportasi untuk mangantar jamaah ke hotel harus sudah standby di bandara agar jamaah tidak harus menunggu. Membantu muthawif memberikan pidato perkenalan dan lain lain. Sebelum meninggalkan bandara selalu memastikan barang bawaan jamaah lengkap dan tidak kurang satupun (fediarti, 2021).
7.	Mengatur saat di kendaraan	membantu jamaah memasuki bus penjemputan jika diperlukan dan membantu team muthawif membawa koper dan barang bawaan jamaah memasuki bagasi. Memastikan jamaah dalam keadaan sehat (jundan, 2021).
8.	Mengatur saat <i>check in</i> dan <i>check out</i> di hotel	Saat memasuki hotel membantu membagikan kunci kamar untuk setiap jamaah sesuai dengan roomlist. Membantu membawakan barang bawaan jika diperlukan. Untuk waktu makan dan sholat dibantu oleh muthawif dalam memberikan arahan kepada jamaah. Saat meninggalkan hotel memberikan arahan supaya meninggalkan kamar dalam keadaan bersih dan tidak meninggalkan barang bawaan. Mengumpulkan kunci kamar dan dibantu oleh tim.
9.	Mengatur peserta saat tur	Hal yang menjadi kewajiban peserta saat tour adalah memakai seragam dan perlengkapan pribadi masing-masing. Untuk berkas penting bisa dititipkan kepada TL atau bisa juga membawa sendiri bila masih sanggup tanpa bantuan. Tugas TL tentu mendampingi dan membantu

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
		<p>team muthawif dalam perjalanan tour. Tidak banyak memberi aturan lebih fokus kepada pelayanan yang cukup maksimal. Memaksimalkan waktu agar tetap sesuai dengan jadwal dan tepat waktu sampai pada lokasi yang akan di kunjungi.</p> <p>Dalam mengatur ketepatan waktu dengan cara koordinasi dengan muthawif sebagai pemandu perjalanan menyesuaikan jadwal perjalanan. Muthawif akan memberikan aturan atau kelonggaran waktu berkunjung dalam satu lokasi. Lama dari waktu kunjungan harus sesuai dengan jadwal. Misalkan waktu untuk berkunjung ke pasar kurma adalah 2 jam sudah cukup dan untuk istirahat makan siang dan sholat memerlukan waktu kurang dari 2 jam.</p> <p>Mengatur jamaah tour untuk segera menuju bis bila waktu berangkat sudah mendekati. Karena rombongan mungkin tidak selalu berada pada lokasi yang sama tugas TL dibantu dengan asisten muthawif segera memberikan arahan agar segera menuju ketempat bis.</p> <p>Membantu para jamaah dalam berkomunikasi seperlunya. Misalkan diperlukan komunikasi atau pertanyaan kepada seseorang yang berada pada tempat kunjungan. Muthawif harus selalu memberikan jawaban yang secukupnya dengan bahasa dan halus.</p>
10.	Mengelola tur tambahan	Untuk tour tambahan dalam perjalanan umroh sementara belum tersedia. Namun bila diperlukan tentunya team sunan tour travel selalu siap untuk mengatur jadwal dan segala keperluannya dengan baik.
11.	Mengatur perpindahan moda transportasi	Mengelola perpindahan moda transportasi jamaah umroh dan bagasi. satu hari sebelum berangkat koper jamaah diminta untuk diantarkan ke kantor PT. Sunan Tour and Travel untuk keperluan boarding pass. kemudian tour leader menempelkan stiker boarding pass. Mengarahkan dan membantu jamaah umroh saat pindah

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
		masuk pesawat. setelah sampai ke Jedaah membantu dan mengarahkan jamaah umroh keluar bandara menuju bus jemputan yang akan menuju ke hotel.
12.	Mengelola permasalahan yang tidak terduga	<p>Pernah terjadi sesuatu pengalaman yang diluar perencanaan. Sebenarnya bukan permasalahan hanya tidak sesuai dengan perencanaan saja. Waktu itu ada salah satu jamaah umroh yang membawa laptop namun tidak ada pemberitahuan kepada TL sebelumnya. Ketika turun dan keluar dari bandara barang mendapat sorotan dari pihak bandara dan akan disita. Namun setelah terjadi komunikasi yang panjang akhirnya barang dari jamaah tersebut dapat dibawa kembali.</p> <p>Ketika terdapat suatu hal yang itu bersifat diluar dari perencanaan. Hal yang pertama dilakukan TL adalah berkomunikasi dengan jamaah untuk menanyakan kejelasan nya, setelah dirasa perlu ada penangan TL bersama dibantu muthawif bersama mencari solusi yang paling aman. Selama ini belum pernah ada permasalahan yang cukup serius dalam perjalanan umroh di sunan tour travel.</p>
13.	Menangani keluhan peserta selama tur	<p>Tentu banyak keluhan dari bebrapa jamaah saat perjalanan maupun saat berada pada hotel. Misalkan dengan fasilitas makanan, jamaah merasa kurang cocok dengan hidangan yang disediakan ketring hotel. Sebenarnya masakan yang sudah dipesan oleh team travel adalah makanan yang identik dengan makanan orang indonesia seperti nasi sayur dan daging maupun ikan. Hanya saja kadang ada saja jamaah yang merasa kurang dengan rasa dari masakan yang sudah disiapkan. Tugas TL disitu adalah berkomunikasi dengan jamaah hingga jamaah merasa nyaman dan puas. TL harus mampu mengambil hati jamaah dengan bermacam-macam keterangan yang halus. Karena di sunan tour travel</p>

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
		<p>selain mengedepankan amanah juga memberikan pelayanan prima. Keluhan yang lain seperti fasilitas hotel juga pernah dialami oleh jamaah sunan. Pernah ada jamaah yang sudah lansia tidak bisa mandi menggunakan shower. Walhasil TL koordinasi dengan pengelola hotel untuk minta disediakan ember. Memberikan rasa nyaman kepada jamaah adalah tugas TL. Keluhan jamaah seperti ruangan yang terlalu dingin dan tidak bisa menaiki lift adalah tanggung jawab TL untuk membantu hingga tuntas.</p>
14.	Mengelola laporan tur	<p>Lebih tepatnya adalah catatan yang digunakan untuk pengetahuan dari masing-masing TL. Catatan mengenai pengalaman lapangan misalkan nomor telfon yang penting untuk dicatat oleh TL. Nomor telepon sopir bis atau dari manajemen hotel. Komunikasi dengan pihak-pihak tersebut adalah untuk mendapatkan informasi mengenai harga ataupun nego. Walaupun informasi dapat dicari atau dimintakan dari team yang berada di saudi hanya saja TL juga bisa berkepentingan menanyakan suatu hal secara langsung guna membantu team manajemen sunan <i>tour and travel</i>.</p>

Sumber: Wawancara dengan Ibu Evi Fediarti selaku direktur dan bapak Jundan Afibi Sutarno selaku *Tour Leader* PT Sunan *Tout and Travel*

Berdasarkan dari hasil perbandingan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan dan pendampingan yang diberikan *Tour Leader* di PT Sunan *Tour and Travel* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI.

C. Peran *Tour Leader* di Biro Haji dan Umroh PT Sunan Tour and Travel

PT. Sunan *Tour and Travel* seperti yang dijelaskan awal tadi memiliki 4 kantor yang kesemuanya terdapat jamaah umroh. Jadwal keberangkatan umroh dalam satu tahun adalah sama bagi setiap kantor. Adapun keberangkatan menyesuaikan dari jadwal tersebut. Kadang banyak jamaah yang berasal dari kantor cabang Sragen kadang pada keberangkatan lain banyak jamaah yang dari kantor Surakarta. *Tour Leader* (TL) yang bertugas mendampingi perjalanan dipilih dari jamaah yang paling banyak dari masing-masing kantor. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah pengenalan dan keakraban antara TL dengan jamaah (fediarti, 2021).

Secara singkat tugas dan peran *Tour Leader* di Biro Haji dan Umroh PT Sunan Tour and Travel adalah memberikan Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh selama keberangkatan dan kepulangan perjalanan, adapun rincian tugas dan peran tersebut adalah (jundan, 2021):

1. Tugas pertama *Tour Leader* adalah pengenalan dengan jamaah. Mengenal setiap jamaah dari tempat tinggal, usia dan berapa jumlah keluarga yang turut berangkat umroh. Seperti pernyataan Bapak Jundan Afibi Sutarno selaku *Tour leader* menyatakan bahwa:

“...sebelum keberangkatan kami akan melakukan pengenalan dan pengakraban kepada jamaah. Tujuannya untuk mengenali jamaah dan mempermudah tugas dari *tour leader*” (Jundan, 2021).

2. Tugas yang kedua adalah membuat jadwal tempat dan waktu pelaksanaan pelatihan atau manasik umroh. Dalam tugas ini juga menjadi kesempatan TL untuk lebih mengenal lagi seorang jamaah. TL akan melihat kemampuan baik dari segi kesehatan maupun pemahaman dari setiap jamaah umroh. Hal tersebut bertujuan sebagai acuan pemberian pelayanan kepada jamaah. Pelatihan manasik umroh dilaksanakan minimal dua kali. Selama pelatihan manasik umroh TL memberikan pengarahannya ringan, berupa gambaran keadaan yang nanti akan dialami selama perjalanan umroh. Mulai dari berkumpul di Bandara dengan sudah memakai seragam lalu berdoa bersama sebelum memasuki pesawat yang nanti akan dipimpin oleh TL, dan masih banyak gambaran umum lainnya seperti keadaan di pesawat, kondisi toilet dan makanan yang disediakan selama perjalanan. Sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Jundan Afibi Sutarno selaku Tour leader, yang menyatakan:

“...sebelum keberangkatan kami akan memberikan pelatihan manasik kepada jamaah umroh. Dalam kesempatan ini pula kami akan lebih melakukan pengakraban. Selain latihan manasik juga diberikan pengetahuan dan gambaran tentang keadaan saat melakukan perjalanan umroh” (Jundan, 2021).

3. Tugas keempat *Tour Leader* adalah membuat jadwal perjalanan dan juga *room list* atau pembagian kamar hotel untuk seluruh jamaah. Jenis pelayanan prima salah satunya adalah pelayanan secara tulisan. Jenis pelayanan tersebut bertujuan mengoptimalkan waktu. Seorang tour leader juga menerapkan pelayanan prima dalam bentuk tulisan. Tour leader akan membuat jadwal

keberangkatan dan juga denah pembagian kamar bagi masing-masing jamaah. Dengan memahami jadwal yang sudah dibuat akan bertujuan mempermudah pemahaman antara tim dan juga jamaah. Jadwal yang telah dibuat oleh tour leader akan memudahkan tim mutawif untuk mengatur waktu sehingga perjalanan akan lebih teratur dan efisien. Pembagian tersebut harus sesuai dengan status dari masing-masing jamaah, antara suami dan istri anak maupun keluarga atau masih sekerabat dekat. Pembagian kamar hotel nantinya akan diberikan kepada tim yang berada di Saudi atau disebut *Muthawif*. Tim di Saudi ada dua orang, pembimbing ibadah dan asisten pembimbing. Mereka bertugas membimbing perjalanan dan ibadah selama berada di Saudi. Tugas TL adalah membantu *Muthawif* untuk mensukseskan perjalanan dan selalu mengikuti proses peribadahan maupun kunjungan jamaah.

“...untuk membuat jadwal perjalanan dan pembagian kamar hotel untuk seluruh jamaah dilakukan jauh hari sebelum kebangkatan. Hal ini untuk kelancaran perjalanan umroh. Jadwal perjalanan dibuat oleh pihak manajemen perusahaan, kami tinggal mengikuti dan melaksanakannya” (Mudzakir, 2021).

4. Tugas kelima TL selanjutnya adalah mendampingi jamaah pada saat keberangkatan. Dalam teori pelayanan prima, jenis pelayanan prima salah satunya adalah pelayanan dengan cara lisan. Sedangkan tour leader adalah pendamping jamaah umroh. Sudah menjadi keharusan seorang tour leader memberikan pelayanan dengan ucapan dan kalimat-kalimat yang bertujuan

memberikan layanan kepada jamaah sehingga membuat jamaah menjadi nyaman. Pelayanan dengan cara lisan selalu diterapkan tour leader dalam setiap waktu. Seperti pada saat berada di Bandara seorang tour leader akan memulai pelayanan secara lisan. Ketika pemberangkatan ibadah umroh, TL harus sudah berada di Bandara tepat waktu dan sudah ada di bandara sebelum jamaah sampai dnegan membawa perlengkapannya. Adapun perlengkapan yang harus dibawa oleh *Tour Leader* adalah Id-card dari TL yang selalu dibuat baru sesuai keberangkatan membawa daftar kamar hotel jamaah membawa bendera Sunan Tour Travel untuk foto dan keperluan lain membawa kotak P3K yang berisi obat-obatan ringan serta membawa perlengkapan yang bersifat pribadi. Biasanya waktu kedatangan jamaah adalah sebelum waktu sholat subuh, TL memastikan seluruh jamaah umroh harus sudah berada di Bandara, mengarahkan rombongan untuk berkumpul pada satu titik untuk mempermudah pendampingan, membagikan perlengkapan dan berkas yang diperlukan jamaah dan melakukan sholat berjamaah dipimpin TL di Mushola bandara. Sesuai hasil wawancara dengan bapak Bapak Jundan Afibi Sutarno selaku Tour leader, yang menyatakan:

“...dibantu petugas yang lain, TL membagikan berkas yang akan dibawa jamaah, seperti paspor, visa, e-tiket dan slayer yang dibuat dari bahan kain yang sama dengan motif seragam jamaah. selanjutnya TL memberikan arahan penjelasan kepada jamaah mengenai berkas yang sudah dibagikan serta menjelaskan fungsi dari slayer dimana slayer tersebut dikenakan dibelakang leher, tujuannya adalah sebagai tanda

ketika jamaah tidak memakai seragam. Membagikan Id-card yang berisi identitas jamaah, foto dan nomor paspor jamaah, memberikan arahan cara pemakaian dan memastikan identitas pada Id-card benar-benar sudah sesuai dengan jamaah yang memakainya. Tour leader memimpin doa bersama yang diikuti seluruh jamaah dan team sunan tour travel. Setelah doa bersama dilanjutkan dengan foto bersama” (Jundan, 2021).

Sebelum memasuki pesawat TL bertugas mengarahkan jamaah untuk masuk sesuai urutan, membimbing dengan sabar untuk menunjukkan E-tiket masing-masing jamaah yang diminta petugas bandara. Ketika berada di pesawat TL memberikan arahan kepada jamaah untuk beristirahat karena waktu perjalanan lumayan panjang. Bisa dengan melantunkan sholawat nabi, yang penting adalah jamaah bisa menikmati selama perjalanan.

5. Tugas keenam *Tour Leader* adalah mendampingi jamaah umroh setelah sampai di bandara King Abdul Azis sampai ke tempat menginap. TL mengarahkan jamaah untuk perlahan keluar bandara dengan tidak terburu-buru. Sesuai hasil wawancara dengan Bapak Mudzakir selaku Tour leader, yang menyatakan:

“...TL akan membantu mengarahkan jamaah untuk membawa dan mengambil koper masing-masing untuk dibawa sendiri. Setiba di bandara team *Muthawif* sudah siap dengan transportasi untuk mengantarkan jamaah ke hotel. TL akan memberika *room list* kepada asisten *muthawif* untuk mengatur pembagian kamar. Setiba di hotel

jamaah sudah harus mendapatkan kunci pintu kamar dan sesuai dengan *room list* agar tidak menunggu dan segera merapikan barang ke dalam kamar” (Mudzakir, 2021).

6. Tugas ketujuh *Tour Leader* adalah menyerahkan tanggung jawab memimpin jamaah umroh kepada *muthawif*. Hari pertama sesuai dengan jadwal jamaah akan dibimbing mengikuti tour yang nanti akan dipimpin oleh *muthawif*. Segala pelayanan TL kepada jamaah juga diberikan oleh *muthawif*. Walaupun pemimpin rombongan sudah diambil alih oleh *muthawif* seorang TL harus tetap mengikuti setiap perjalanan untuk membantu *muthawif*. Dalam setiap perjalanan *muthawif* akan bertugas memimpin perjalanan. *Tour leader* akan mengambil gambar dokumentasi untuk bisa diberikan kepada team yang berada di tanah air. Nantinya beberapa akan diberikan kepada jamaah dan akan dibuatkan kenang-kenangan dari sunan tour travel untuk semua jamaah. Hal ini juga dikonfirmasi oleh bapak Muhammad Ifan selaku *Muthawif*, menyatakan bahwa:

“...setelah sampai di tanah suci hampir semua tanggungjawab kegiatan perjalanan umroh diberikan kepada *muthawif*, sehingga *tour leader* hanya berperan sebagai pembantu *muthawif*” (Muhammad, 2021).

Setiap perjalanan ibadah atau perjalanan kunjungan wisata *tour leader* harus selalu bersama jamaah. *Tour leader* berposisi sebagai pendamping jamaah. Dalam setiap perjalanan maupun kunjungan wisata, *tour leader* akan membantu *muthawif* yang memberikan penjelasan mengenai tempat wisata

yang dikunjungi. Hal tersebut merupakan bagian dari tugas tour leader sebagai pendamping jamaah. keterangan Pelayanan yang dilakukan tour leader disini kita dapatkan dari wawancara jamaah yang berangkat pada bulan Januari 2020. Beliau bernama Ibu Anisa yang bersetatus sebagai mahasiswa. Beliau menyampaikan sebagai berikut:

“..tour leader selalu menemani perjalanan umroh atau kunjungan wisata. Saat itu tour leader yang berangkat bernama ibu Evi. Beliau adalah orang yang ramah dan murah senyum. Apapun yang menjadi pertanyaan atau permintaan kami selalu beliau usahakan. Ketika saya akan berfoto dan meminta untuk difotokan, beliau melayani dengan sangat ramah. Bahkan saya sampai bisa akrab dengan ibu Evi karena sering bertanya dan berfoto bersama(Anisa,2020).

7. Tugas kedelapan *Tour Leader* adalah mendampingi kepulangan jamaah umroh. Sampai pada hari terakhir perjalanan jamaah memasuki bandara untuk kepulangan, *Tour Leader* harus memastikan jamaah dalam keadaan sehat dan fit serta tidak meninggalkan barang bawaan. Asisten *muthawif* akan mempersiapkan air zam-zam dan kenang-kenangan berupa foto jamaah yang sudah terbingkai. Bagi jamaah yang akan menukarkan uang riyal akan dibantu oleh team sunan tour travel di monay changger terdekat. Ketika sampai di bandara Indonesia jamaah yang telah selesai melaksanakan perjalanan umroh akan diberikan arahan oleh manajer perusahaan. Arahan

atau pidato yang diberikan adalah yang pertama mewawancarai beberapa jamaah mengenai kesan dan pesan pribadi selama perjalanan. Mereka akan ditanya pelayanan yang diberikan. Mulai dari pelayanan tour leader lalu pelayanan hotel, pesawat, muthawif hingga makanan yang di hidangkan kepada jamaah. Seperti halnya yang sudah di konfirmasi oleh ibu Paitun salah satu jamaah yang berangkat pada tanggal 25 Desember 2019, Beliau menyatakan bahwa:

“...pelayanan yang diberikan tour leader sangat ramah dan sopan. Pelayanan bapak ustads jundan sangatlah ramah dan sabar. Ustads jundan memberikan arahan dengan cara yang mudah dipahami dan juga murah senyum sehingga yang mendengarkan tidak merasa bosan. Sama juga dengan bapak ustads Azam yang memberikan penjelasan dengan cara yang mudah dan ramah. Beliau walaupun masih muda tapi sudah memiliki banyak pengalaman dan ilmu mendampingi jamaah beribadah umroh. Dan untuk ketring makanannya juga enak semua suka. Hotel juga nyaman tidak terlalu dekat dan juga tidak terlalu jauh dengan masjid. Ketika jamaah mau berdoa di masjid lebih lama akan diperbolehkan oleh ustads jundan dan akan ditunggu dengan sabar”(Paitun,2019).

Ibu paitun adalah salah satu jamaah putri yang berangkat umroh pada bulan desember tahun 2019. Masih dalam wawancara dengan jamaah dalam keberangkatan yang sama, turut disampaikan pula oleh bapak nurhadi. Beliau

merupakan salah satu jamaah pria yang juga berangkat pada bulan desember 2019. Beliau menyatakan bahwa:

“...pelayanan tour leader bapak jundan cukup baik. Terbukti dari apa yang telah saya alami. Sebenarnya untuk berangkat umroh saya sudah 2 kali berangkat. Waktu keberangkatan pertama pada tahun 2012. Dan kembali melaksanakan umroh pada bulan desember 2019. Yang saya rasakan tentang pelayanan yang diberikan beliau cukup maksimal. Karena saat keberangkatan umroh ini banyak dari rombongan adalah yang sudah berusia lanjut, namun bapak jundan mampu memposisikan diri tidak hanya sekedar pelayanan tour leader namun lebih pada seperti melayani keluarga sendiri itu yang saya rasakan. Bapak jundan juga menyampaikan kepada jamaah agar tidak sungkan bertanya atau meminta sesuatu ketika membutuhkan bahkan bapak jundan memposisikan diri seperti anak sendiri ketika melayani jamaah. Jadi saya menyimpulkan bahwa pelayanan tour leader memuaskan bagi saya”(Nurhadi,2019).

D. Kendala-Kendala yang Dihadapi Tour Leader dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah

Beberapa kendala yang dialami *Tour Leader* di sunan *tour and travel* antar lain:

1. Jamaah Ketinggalan atau Tersesat

Dalam perjalanan memasuki hotel atau saat mengunjungi masjid untuk melaksanakan ibadah kadang-kadang ada jamaah yang tertinggal atau tersesa. Sebenarnya mudah saja untuk menemukan jamaah ketinggalan waktu perjalanan, karena jamaah selalu menggunakan tanda pengenal. Namun ketika memasuki gedung atau hotel yang tentunya banyak ruangan harus memasuki ruangan satu persatu.

Contoh kasus:

Ada sepasang jamaah suami istri yang sudah lanjut usia memasuki hotel, saat memasuki lift kedua jamaah tersebut terpisah dan tidak segera menanyakan kepada TL atau *Muthawif*. Setelah cukup lama baru ditanyakan kepada TL akhirnya TL segera mencari di sekitar pintu lift dan beberapa kerumunan orang. Walhasil akhirnya ditemukan mengikuti rombongan jamaah lain. Sebenarnya tidak menjadi persoalan karena tidak akan lama jamaah yang tersesat pasti akan ditemukan, hanya saja ketika yang tersesat adalah jamaah lansia yang mudah lelah pasti kasihan (Mudzakir, 2020).

2. Jamaah Sakit

Pemerintah Arab Saudi memberikan asuransi kepada jemaah haji dan jemaah umrah dari luar Arab Saudi. Premi tersebut sebesar 189 riyal per orang dibayarkan kepada perusahaan asuransi dan berlaku selama 30 hari atau total jumlah hari jemaah di Arab Saudi. Asuransi ini menjamin keadaan darurat, kecelakaan, dan pemulangan jenazah jemaah haji yang telah meninggal di Arab Saudi. Ketika visa dikeluarkan, jemaah akan secara otomatis menerima manfaat asuransi. Jamaah yang ingin mengambil asuransi dapat menunjukkan paspor mereka langsung di rumah sakit atau klinik umum di Arab Saudi, atau di rumah sakit atau klinik swasta di Arab Saudi yang diakreditasi oleh Dewan Asuransi Kesehatan Nasional Saudi.

Contoh kasus:

Ada sepasang jemaah suami istri yang sudah lanjut usia yang saat keberangkatan sehat, namun sang istri mengalami kelelahan dan tidak bisa berjalan sendiri. Karena kebutuhan kursi roda diluar asuransi maka *Tour leader* dan *muthawif* mengusahakan alat bantu kursi roda dengan menyewa selama 1 hari, sehingga jemaah dikenakan biaya tambahan sewa kursi roda. Untuk mendorong kursi roda terpaksa dilakukan oleh *muthawif*, karena sang suami juga sudah lansia dan tidak kuat untuk mendorong (ifan, 2019).

3. Permintaan yang tidak biasa dari jemaah

Kadang-kadang kadang ada jemaah yang memiliki permintaan yang aneh, namun permintaan tersebut harus semaksimal mungkin untuk dipenuhi oleh *tour leader*.

Contoh kasus:

Ada jamaah pria yang ingin merokok, karena merokok hanya dipbolehkan di hotel dan di kamar mandi tertentu, secara bergantian *tour leader* dan *muthawif* harus mengantarkan dan menemani jamaah tersebut sewaktu-waktu jamaah tersebut ingin merokok. Di hotel penginapan untuk keperluan mandi tidak terdapat bak mandi, ada sebagian jamaah yang tidak terbiasa mandi menggunakan *shower*, sehingga meminta disediakan ember dan gayung untuk mandi (jundan, 2021).

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Perdasarkan pembahasan pada BAB sebelumnya dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran penting *Tour Leader* PT Sunan *Tour and Travel* pada saat melakukan umroh antara lain: mendampingi perjalanan para jamaah sesuai dengan tujuan perjalanan ibadah umrah, berkoordinasi dengan tim inti dalam melakukan persiapan keberangkatan sampai kepulangan, memastikan daftar orang yang berangkat, menjelaskan perencanaan kegiatan umrah kepada jamaah, membantu *muthawif* pada saat umrah. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang mengganggu lancarnya perjalanan ibadah umrah.
2. Pelayanan dan pendampingan yang diberikan *Tour Leader* di PT Sunan *Tour and Travel* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI
3. Kendala yang dihadapi *Tour Leader* PT Sunan *Tour and Travel* antara lain: jamaah yang tersesat, jamaah sakit dan permintaan yang tidak biasa dari jamaah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang peran *tour leader* dalam pelayanan dan pendampingan jamaah umroh di biro haji dan umroh PT Sunan *tour and travel*, ada beberapa saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini, antara lain:

3. Untuk dapat meningkatkan kemampuan *Tour Leader* PT Sunan *tour and travel* dalam menghadapi dan menyelesaikan permasalahan dan kendala yang muncul selama pendampingan jamaah umroh dapat dilakukan dengan membentuk forum diskusi dan komunikasi antar *tour leader* dan *muthawif* agar dapat saling bertukar pengalaman dan wawasan.
4. Memberikan kesempatan pada *Tour Leader* PT Sunan *tour and travel* untuk meningkatkan kemampuan pelayanan dengan mengikutsertakan dalam pelatihan *soft skill*.
5. Untuk meningkatkan motivasi kerja *tour leader*, pihak perusahaan dapat memberikan *reward* atau penghargaan berupa fasilitas-fasilitas yang membahagiakan *tour leader*.
6. Untuk *tour leader* diharapkan lebih memperhatikan pengetahuan jamaah umroh yang udah lansia dalam memanfaatkan fasilitas hotel, misalnya penggunaan lift, pemakaian kunci kamar hotel dan penggunaan remote AC.

DAFTAR PUSTAKA

- Rijali Ahmad. 2018. Analisis Data Kualitatif. Jurnal Alhadharah, Vol. 17 No. 33; halaman 81 - 95
- Ika Devi Ratnasari, *Pentingnya Vaksin Meningitis Sebelum Ibadah Haji*, <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/4847/1/102211030.pdf>
- Bashir A. A (2007). Assessing service user experience as a component of service excellence: in NHS primary healthcare settings: a case study of Salford Pct: thesis University of Salford, Salford, United Kingdom. <https://core.ac.uk/download/pdf/1664721.pdf>
- Harahap Sofyan S. 2011. *Etika Bisnis Dalam Perspektif islam*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Gravinda Persada.
- Kementrian Agama RI. 2009. Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009M. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Lexy J. Moleong. 1991. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Bandung: remaja rosdakarya.
- Priansa, Donni Juni. (2017). Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas aparatur. Bandung: Alfabeta
- Rangkuti. (2017). Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rohendi Rohidi Thetjep. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim. 2003. Fiqih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur. Jakarta: Ciputat Press.
- Siti Maemonah. 2014. Analisis Peran Kepemimpinan Dalam Upaya Kebangkitan Kembali di KSPS BMT Ben Taqwa Purwodadi. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Suhartini. 2014. Dasar Dasar Bimbingan Dan Konseling. Pekanbaru: CV. Mutiara Pesisir Sumatera.
- Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

- Sutopo. 2009. Pengumpulan dan Pengolahan Data dalam Penelitian Kualitatif dalam (Metodologi Penelitian Kualitatif : Tinjauan Teoritis dan Praktis), Malang: Lembaga Penelitian Universitas Islam Malang. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/8367/6/BAB%20III.pdf>
- Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press
- Tohirin. 2007. Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah (Berbasis Integrasi). Jakarta:PT. Raja Grafinda Persada.
- Zikral Mizan. 2016. Model Kepemimpinan Perempuan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang. Skripsi. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. <https://docplayer.info/storage/69/61196309/1652293358/ATYJelkCgH016tG0pYdJlg/61196309.pdf>
- Oka A. Yoeti. 2014. Tour Leader Profesional (Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab). Bandung:Angkasa.
- Harbani, Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : CV.Alfabeta. Hlm. 5
- Rensis Linkert, 1961, *New Patterns Of Management*, New York: Mcgraw Hill.Hlm. 30. <https://mfr.osf.io/export?format=pdf&url=https%3A//files.osf.io/v1/resources/vywf8/providers/osfstorage/5ab3288ba9e3c8000e727176%3Fformat%3Dpdf%26action%3Ddownload%26direct%26version%3D1>
- Bass, B.M. 1985. *Leadership And Performance Beyond The Expectations*. Hlm. 21 <https://s100.copyright.com/AppDispatchServlet?publisherName=ELS&contentID=S1048984305001244&orderBeanReset=true>

Lampiran 1. Hasil Penelitian Wawancara Pertama

A. Data Wawancara

Nama Lengkap : Hj. Evi Fediarti, SE
Jabatan : Direktur PT. Sunan Troun and Travel
Tanggal Wawancara : 04 November 2021
Waktu Wawancara : 08.00- 09.00 WIB

B. Pertanyaan dan Jawaban

1. Apa saja kriteria seorang Tour Leader?

Tour leader harus memiliki wawasan luas, berpenampilan menarik, Jam terbang tinggi, mempunyai skill, ramah dengan semua orang, humoris dan mudah beradaptasi, cekatan dan kreatif.

2. Apa saja kriteria keberhasilan seorang tour leader dalam memimpin perjalanan ibadah umrah di Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel?

Kriteria keberhasilan TL yang pertama tentu adalah kepuasan jamaah. PT Sunan Tour Travel merupakan penyedia jasa keberangkatan umroh. Disini kita selalu menggunakan istilah mengantar tamu Allah. Dengan istilah tersebut akhirnya menciptakan semangat pelayanan yang ditambah dengan kejujuran. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah oleh TL selalu mengedepankan kejujuran dan lemah lembut untuk mendapatkan kepuasan jamaah.

Kepuasan jamaah memang tidak serta merta didapatkan dari pelayanan TL. Bisa pada kenyamanan saat di pesawat, pelayanan hotel ketrung dan lain-lain. Team sunan juga selalu memberikan pelayanan yang lemah lembut dan mengedepankan kejujuran ketika dalam kantor maupun saat berada diluar kantor. Sedangkan TL yang dituntut untuk selalu ramah dan cakap ketika berbicara dengan jamaah, membuat jamaah santai dan nyaman untuk berbicara. Yang kedua adalah jamaah bisa berangkat dan kembali dalam keadaan sehat. Mengalami sakit flu dan batuk memang menjadi kendala umum bagi setiap jamaah yang akan mengunjungi Arab Saudi. Perubahan iklim yang cepat menjadi salah satu penyebab, juga kondisi masing-masing jamaah yang berbeda usia. Maka dari itu seorang TL wajib menjaga jamaah dalam keadaan fit.

Langkah yang dilakukan adalah pertama pengarahan untuk melakukan pencegahan supaya jangan sampai ada jamaah yang sakit, diberi saran untuk istirahat yang cukup dan jangan sampai memaksakan diri. Pemberian obat-obatan jika diperlukan juga menjadi tugas pelayanan TL.

Yang ketiga adalah seluruh jamaah bisa melaksanakan ibadah umroh dan ibadah yang lain dengan lancar. TL dibantu dengan Muthawif bertanggung jawab penuh kepada jamaah untuk bisa melaksanakan ibadahnya dengan lancar tanpa satu kendala apapun.

3. Adakah upaya-upaya pelatihan untuk menjadikan seorang Tour Leader di Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel?

Sunan tour travel memiliki 4 kantor dan pada setiap kantor pusat maupun cabang terdapat tour leader yang mendampingi proses pelaksanaan keberangkatan maupun pelatihan. Tentu terdapat pelatihan khusus bagi masing-masing tour leader. Untuk mempersingkat penyebutan tour leader kita singkat namanya menjadi TL. Dari masing-masing kantor memiliki kebijakan yang sama, yang pertama bahwasanya TL harus sudah pernah berangkat Umroh. Ini menjadi satu pelatihan penting yang harus sudah dilaksanakan oleh TL. Sunan Tour Travel selalu berupaya memberikan pelatihan keberangkatan bagi setiap calon TL. Yang kedua adalah pelatihan yang bersifat eksternal. Seorang calon TL harus bersedia mengikuti pelatihan khusus yang diselenggarakan lembaga swasta atau instansi pemerintah. Mengikuti seminar maupun workshop yang nantinya akan memperoleh pengetahuan dan sertifikat untuk menambah kecakapan dalam bekerja.

4. Apakah ada standarisasi secara nasional untuk menjadi seorang tour leader?

Dalam keputusan menteri tenaga kerja dan transmigrasi republik indonesia nomor Kep.55/MEN/III/2009 tentang penetapan standar kerja nasional sektor pariwisata bidang pimpinan perjalanan pariwisata. Ada unit kompetensi yang harus dimiliki oleh TL yakni sebagai berikut:

- Melakukan Persiapan Tur
- Mengkoordinasikan jadwal persiapan

- Mengembangkan Pengetahuan Destinasi
- Mengatur saat keberangkatan
- Mengatur saat transit
- Mengatur saat tiba
- Mengatur saat di kendaraan
- Mengatur saat check in dan check out di hotel
- Mengatur peserta saat tur
- Mengelola tur tambahan
- Mengatur perpindahan moda transportasi
- Mengelola permasalahan yang tidak terduga
- Menangani keluhan peserta selama tur
- Mengelola laporan tur
- Bekerjasama dengan Kolega dan wisatawan
- Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang berbeda
- Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
- Menangani Situasi Konflik
- Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata
- Melakukan komunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
- Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
- Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

Lampiran 2. Hasil Penelitian Wawancara Kedua

A. Data Wawancara

Nama Lengkap : Jundan Afibi Sutarno, Mudzakir dan Muhammad Ifan
Jabatan : Tour Leader dan *Muthawif* PT. Sunan Trouer and Travel
Tanggal Wawancara : 04 November 2021
Waktu Wawancara : 11.00- 12.00 WIB

B. Pertanyaan dan Jawaban

1. Apakah persiapan awal yang dilakukan tour leader dalam memimpin perjalanan ibadah umrah di Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel?

Jawaban bapak Jundan:

Sebelum keberangkatan kami akan melakukan pengenalan dan pengakraban kepada jamaah. Tujuannya untuk mengenali jamaah dan mempermudah tugas dari tour leader. Sebelum keberangkatan kami akan memberikan pelatihan manasik kepada jamaah umroh. Dalam kesempatan ini pula kami akan lebih melakukan pengakraban. Selain latihan manasik juga diberikan pengetahuan dan gambaran tentang keadaan saat melakukan perjalanan umroh

2. Bagaimana *Tour Leader* mengatur jamaah sebelum keberangkatan?

Jawaban bapak Jundan:

Dibantu petugas yang lain, TL membagikan berkas yang akan dibawa jamaah, seperti paspor, visa, e-tiket dan slayer yang dibuat dari bahan kain yang sama dengan motif seragam jamaah. selanjutnya TL memberikan arahan penjelasan kepada jamaah mengenai berkas yang sudah dibagikan serta menjelaskan fungsi dari slayer dimana slayer tersebut dikenakan dibelakang leher, tujuannya adalah sebagai tanda ketika jamaah tidak memakai seragam. Membagikan Id-card yang

berisi identitas jamaah, foto dan nomor paspor jamaah, memberikan arahan cara pemakaian dan memastikan identitas pada Id-card benar-benar sudah sesuai dengan jamaah yang memakainya. Tour leader memimpin doa bersama yang diikuti seluruh jamaah dan team sunan tour travel. Setelah doa bersama dilanjutkan dengan foto bersama (Jundan).

3. Bagaimana peran *tour leader* setelah tiba di tanah suci?

Jawaban bapak Mudzakir:

TL akan membantu mengarahkan jamaah untuk membawa dan mengambil koper masing-masing untuk dibawa sendiri. Setiba di bandara team *Muthawif* sudah siap dengan transportasi untuk mengantarkan jamaah ke hotel. TL akan memberikan *room list* kepada asisten *muthawif* untuk mengatur pembagian kamar. Setiba di hotel jamaah sudah harus mendapatkan kunci pintu kamar dan sesuai dengan *room list* agar tidak menunggu dan segera merapikan barang ke dalam kamar.

Jawaban bapak Muhammad Ifan:

Setelah sampai di tanah suci hampir semua tanggungjawab kegiatan perjalanan umroh di berikan kepada *muthawif*, sehingga *tour leader* hanya berperan sebagai pembantu *muthawif*

4. Apa yang menjadi kendala *Tour Leader* dalam melakukan pendampingan?

Jawaban bapak Jundan:

Ada jamaah pria yang ingin merokok, karena merokok hanya diperbolehkan di toilet dan di kamar mandi tertentu, secara bergantian *tour leader* dan *muthawif* harus mengantarkan dan menemani jamaah tersebut sewaktu-waktu jamaah

tersebut ingin merokok. Di hotel penginapan untuk keperluan mandi tidak terdapat bak mandi, ada sebagian jamaah yang tidak terbiasa mandi menggunakan *shower*, sehingga meminta disediakan ember dan gayung untuk mandi.

Jawaban bapak Muhammad Ifan:

Ada sepasang jamaah suami istri yang sudah lanjut usia yang saat keberangkatan sehat, namun sang istri mengalami kelelahan dan tidak bisa berjalan sendiri. Karena kebutuhan kursi roda diluar asuransi maka *Tour leader* dan *muthawif* mengusahakan alat bantu kursi roda dengan menyewa selama 1 hari, sehingga jamaah dikenakan biaya tambahan sewa kursi roda. Untuk mendorong kursi roda terpaksa dilakukan oleh *muthawif*, karena sang suami juga sudah lansia dan tidak kuat untuk mendorong.

Jawaban bapak Mudzakir:

Ada sepasang jamaah suami istri yang sudah lanjut usia memasuki hotel, saat memasuki lift kedua jamaah tersebut terpisah dan tidak segera menanyakan kepada TL atau *Muthawif*. Setelah cukup lama baru ditanyakan kepada TL akhirnya TL segera mencari di sekitar pintu lift dan beberapa kerumunan orang. Walhasil akhirnya ditemukan mengikuti rombongan jamaah lain. Sebenarnya tidak menjadi persoalan karena tidak akan lama jamaah yang tersesat pasti akan ditemukan, hanya saja ketika yang tersesat adalah jamaah lansia yang mudah lelah pasti kasihan

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
1.	Melakukan Persiapan Tur	<p>Pertama tour leader mempersiapkan kebutuhan jasmani maupun rohani. Berolahraga teratur dan menjaga pola makan bergisi menjadi utama dalam menjaga kesehatan dan tubuh selalu fit. Meninjau dari medan tempat yang akan dilalui dibutuhkan tubuh yang sehat dan pikiran yang selalu fokus dalam bertugas. Bagaimanapun seorang TL adalah pemimpin dari rombongan tentu saja dituntut untuk menjaga dan memberikan pelayanan prima untuk jamaah yang sedang dia berangkatkan.</p> <p>Menjalin komunikasi dengan tim yang berada di Saudi. Tentu diperlukan kerjasama yang baik antara TL dengan muthawif, saling bertukar informasi yang bisa membantu lancarnya perjalanan. TL selalu menginformasikan jumlah maupun kondisi dari jamaah yang akan berangkat, menginformasikan jadwal lokasi kunjungan. Sedangkan dari muthawif selalu memberikan informasi kondisi cuaca saat itu juga untuk bisa dipersiapkan segala hal yang diperlukan. Membantu untuk mencari hotel bagi jamaah dan transportasi yang nanti bisa disampaikan kepada jamaah jikalau diperlukan.</p> <p>Yang kedua adalah persiapan eksternal. Meliputi segala perlengkapan yang bersifat wajib untuk dibawa nanti dan bersifat pendukung. Mempersiapkan atau sudah mengantongi paspor aktif dan kelengkapannya. Harus memiliki kartu tanda sudah di faksin meningitis yang masih berlaku. Membuat catatan untuk nama jamaah bila diperlukan. Selalu aktif dalam percakapan whatsapp grup keberangkatan.</p>
2.	Mengkoordinasikan jadwal persiapan	<p>Koordinasi seputar jadwal yang dibantu oleh petugas sunan tour travel. Bagi petugas yang harus memboking tiket juga perlu menginformasikan hasilnya.</p> <p>Koordinasi dengan muthawif mengenai jadwal yang telah dibuat.</p>
3.	Mengembangkan Pengetahuan Destinasi	<p>Pengetahuan tempat atau lokasi yang akan dikunjungi juga menjadi salah satu tugas TL. Hanya saja untuk penggambaran secara mendetail adalah bagian dari tugas muthawif.</p>
4.	Mengatur saat keberangkatan	<p>Selalu memberikan penjelasan ringan yang bersifat jadwal waktu dan lokasi keberangkatan.</p>

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
		Mempersiapkan koper para jamaah maksimal satu hari sebelum keberangkatan guna keperluan bordingpass yang dilakukan oleh petugas bagaiian terkait dan dibantu oleh TL. Saat hari keberangkatan harus sudah dengan kesiapan dan perlengkapan yang benar-benar matang. turut Mengatur jalannya keberangkatan saat memasuki pesawat hingga sampai di bandara jeddah.
5.	Mengatur saat transit	Transit hanya ketika menggunakan pesawat tertentu. Jika memang harus transit cukup membantu perjalanan rombongan jamaah.
6.	Mengatur saat tiba	Menjalin komunikasi antara tim muthawif dengan TL. Menanyakan kesiapan hotel yang pertama akan dipakai menginap. Memberikan roomlist kepada asisten muthawif untuk menyiapkan kamar jamaah. Dan sangat diusahakan transportasi untuk mangantar jamaah ke hotel harus sudah standbay di bandara agar jamaah tidak harus menunggu. Membantu muthawif memberikan pidato perkenalan dan lain lain. Sebelum meninggalkan bandara selalu memastikan barang bawaan jamaah lengkap dan tidak kurang satupun.
7.	Mengatur saat di kendaraan	membantu jamaah memasuki bus penjemputan jika diperlukan dan membantu team muthawif membawa kan koper dan barang bawaan jamaah memasuki bagasi. Memastikan jamaah dalam keadaan sehat.
8.	Mengatur saat <i>check in</i> dan <i>check out</i> di hotel	Saat memasuki hotel membantu membagikan kunci kamar untuk setiap jamaah sesuai dengan roomlist. Membantu membawakan barang bawaan jika diperlukan. Untuk waktu makan dan sholat dibantu oleh muthawif dalam meberikan arahan kepada jamaah. Saat meninggalkan hotel memberikan arahan supaya meninggalkan kamar dalam keadaan bersih dan tidak meninggalkan barang bawaan. Mengumpulkan kunci kamar dan dibantu oleh tim.
9.	Mengatur peserta saat tur	Hal yang menjadi kewajiban peserta saat tour adalah memakai seragam dan perlengkapan pribadi masing-masing. Untuk berkas penting bisa dititipkan kepada TL atau bisa juga membawa sendiri bila masih sanggup tanpa bantuan. Tugas TL tentu mendampingi dan membantu team muthawif dalam perjalanan tour. Tidak banyak memberi aturan lebih fokus kepada pelayanan yang

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
		<p>cukup maksimal. Memaksimalkan waktu agar tetap sesuai dengan jadwal dan tepat waktu sampai pada lokasi yang akan di kunjungi.</p> <p>Dalam mengatur ketepatan waktu dengan cara koordinasi dengan muthawif sebagai pemandu perjalanan menyesuaikan jadwal perjalanan. Muthawif akan memberikan aturan atau kelonggaran waktu berkunjung dalam satu lokasi. Lama dari waktu kunjungan harus sesuai dengan jadwal. Misalkan waktu untuk berkunjung ke pasar kurma adalah 2 jam sudah cukup dan untuk istirahat makan siang dan sholat memerlukan waktu kurang dari 2 jam.</p> <p>Mengatur jamaah tour untuk segera menuju bis bila waktu berangkat sudah mendekati. Karena rombongan mungkin tidak selalu berada pada lokasi yang sama tugas TL dibantu dengan asisten muthawif segera memberikan arahan agar segera menuju ketempat bis.</p> <p>Membantu para jamaah dalam berkomunikasi seperlunya. Misalkan diperlukan komunikasi atau pertanyaan kepada seseorang yang berada pada tempat kunjungan. Muthawif harus selalu memberikan jawaban yang secukupnya dengan bahasa dan halus.</p>
10.	Mengelola tur tambahan	Untuk tour tambahan dalam perjalanan umroh sementara belum tersedia. Namun bila diperlukan tentunya team sunan tour travel selalu siap untuk mengatur jadwal dan segala keperluannya dengan baik.
11.	Mengatur perpindahan moda transportasi	Mengelola perpindahan moda transportasi jamaah umroh dan bagasi. satu hari sebelum berangkat koper jamaah diminta untuk diantarkan ke kantor PT. Sunan Tour and Travel untuk keperluan boarding pass. kemudian tour leader menempelkan stiker boarding pass. Mengarahkan dan membantu jamaah umroh saat pindah masuk pesawat. setelah sampai ke Jedaah membantu dan mengarahkan jamaah umroh keluar bandara menuju bus jemputan yang akan menuju ke hotel.
12.	Mengelola permasalahan yang tidak terduga	Pernah terjadi sesuatu pengalaman yang diluar perencanaan. Sebenarnya bukan permasalahan hanya tidak sesuai dengan perencanaan saja. Waktu itu ada salah satu jamaah umroh yang membawa laptop namun tidak ada pemberitahuan kepada TL

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
		<p>sebelumnya. Ketika turun dan keluar dari bandara barang mendapat sorotan dari pihak bandara dan akan disita. Namun setelah terjadi komunikasi yang panjang akhirnya barang dari jamaah tersebut dapat dibawa kembali.</p> <p>Ketika terdapat suatu hal yang itu bersifat diluar dari perencanaan. Hal yang pertama dilakukan TL adalah berkomunikasi dengan jamaah untuk menanyakan kejelasan nya, setelah dirasa perlu ada penanganan TL bersama dibantu muthawif bersama mencari solusi yang paling aman. Selama ini belum pernah ada permasalahan yang cukup serius dalam perjalanan umroh di sunan tour travel.</p>
13.	Menangani keluhan peserta selama tur	<p>Tentu banyak keluhan dari beberapa jamaah saat perjalanan maupun saat berada pada hotel. Misalkan dengan fasilitas makanan, jamaah merasa kurang cocok dengan hidangan yang disediakan ketring hotel. Sebenarnya masakan yang sudah dipesan oleh team travel adalah makanan yang identik dengan makanan orang indonesia seperti nasi sayur dan daging maupun ikan. Hanya saja kadang ada saja jamaah yang merasa kurang dengan rasa dari masakan yang sudah disiapkan. Tugas TL disitu adalah berkomunikasi dengan jamaah hingga jamaah merasa nyaman dan puas. TL harus mampu mengambil hati jamaah dengan bermacam-macam keterangan yang halus. Karena di sunan tour travel selain mengedepankan amanah juga memberikan pelayanan prima.</p> <p>Keluhan yang lain seperti fasilitas hotel juga pernah dialami oleh jamaah sunan. Pernah ada jamaah yang sudah lansia tidak bisa mandi menggunakan shower. Walhasil TL koordinasi dengan pengelola hotel untuk minta disediakan ember.</p> <p>Memberikan rasa nyaman kepada jamaah adalah tugas TL. Keluhan jamaah seperti ruangan yang terlalu dingin dan tidak bisa menaiki lift adalah tanggung jawab TL untuk membantu hingga tuntas.</p>
14.	Mengelola laporan tur	<p>Lebih tepatnya adalah catatan yang digunakan untuk pengetahuan dari masing-masing TL. Catatan mengenai pengalaman lapangan misalkan nomor telfon yang penting untuk dicatat oleh TL. Nomor telepon sopir bis atau dari manajemen hotel. Komunikasi dengan pihak-pihak tersebut adalah untuk mendapatkan informasi mengenai harga</p>

No	SKKNI	SOP Biro Haji dan Umroh Sunan Tour Travel
		ataupun nego. Walaupun informasi dapat dicari atau dimintakan dari team yang berada di saudi hanya saja TL juga bisa berkepentingan menanyakan suatu hal secara langsung guna membantu team manajemen sunan <i>tour and travel</i> .

Lampiran 3. Dokumentasi



Gambar 1.1 kegiatan manasik umroh



Gambar 2.1 mengikuti keberangkatan umroh



Gambar 3.1 dokumentasi dengan Tour Leader sekaligus penasihat PT sunan tour and travel



Gambar 5.1 keberangkatan umroh



Gambar 4.1 pemberian arahan oleh Tour Leader



Gambar 6.1 dokumentasi saat berada di dalam bis

Lampiran 4. Riwayat Hidup

Data Pribadi

Nama : Agung Saputro
Tempat, Tanggal lahir : Sragen, 24 April 1996
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Umur :25 th
Alamat : Ngrotokrajan RT 22. Tegaldowo. Gemolong. Sragen
Email : Agungsaputro863844@gmail.com

Riwayat Pendidikan

TK Bustanul Atfal Tahun 2001
SD Negeri Peleman 1 Tahun 2008
SMP Negeri 2 Gemolong Tahun 2011
SMK Sakti Gemolong Tahun 2014