

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sistem Operasional

1. Sistem

a. Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang melaksanakan suatu fungsi untuk mencapai tujuan. Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat yang terdiri dari komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem dan sasaran sistem.¹

Sistem adalah suatu kegiatan yang telah ditentukan caranya dan biasanya dilakukan berulang-ulang. Dalam konteks sistem pengendalian manajemen, maka sistem adalah sekelompok komponen yang masing-masing saling menunjang-saling berhubungan maupun tidak yang keseluruhannya merupakan sebuah kesatuan. Dapat dikatakan bahwa sistem berupa hal yang ritmis, berulang kali terjadi atau langkah-langkah

¹ Elisabet Yunaeti Anggraeni dan Rita Irviani, *Pengantar Sistem Informasi*, Edisi 1 (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017), h. 1

terkoordinasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu.²

b. Ciri-ciri Sistem

Wilkinson et al menyatakan ada beberapa ciri-ciri sistem yang bisa kita tarik jika kita melihat pada bahasan mengenai sistem diatas, ciri-ciri sistem tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem mempunyai komponen-komponen
- 2) Komponen-komponen sistem harus terintegrasi (saling berhubungan)
- 3) Sistem mempunyai batasan sistem
- 4) Sistem mempunyai tujuan yang jelas
- 5) Sistem mempunyai lingkungan
- 6) Sistem mempunyai *input*, proses dan *output*³

2. Operasional

a. Pengertian Operasional

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) operasional berarti secara (bersifat) operasi ; berhubungan dengan operasi. Operasional adalah suatu konsep yang bersifat abstrak guna memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai suatu

² Abdul Halim, Achmad Tjahjono, Muhammad Fakhri Husein, *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan, 2009), h. 3

³ Sri Mulyani, *Metode Analisis dan Perencanaan Sistem*, (Bandung: Abdi Sistematika, 2016), h. 2-3

pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian.⁴

Menurut Assauri manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengoordinasikan penggunaan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan suatu barang dan jasa.⁵

Adapun pengertian dari manajemen operasional adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya (baik manusia maupun alat-alat) untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Ini termasuk pembuatan keputusan tentang pembuatan produk atau jasa, pengoperasian sistem, pengelolaan inventori, dan pengelolaan sumber daya manusia.⁶

b. Tujuan Operasional

Tujuan manajemen operasional dapat berbeda-beda sesuai dengan perusahaan atau

⁴ Muhammad Noval Putranto, '*Tinjauan Operasional Bagian General Affair Pada PT. Kamadjaja Logistics*' (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2020), h. 5

⁵ Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1999), h.12

⁶ Fai, "*Manajemen Operasional Pengertian dan Tujuan*", 18 Juli 2023, <https://umsu.ac.id/berita/manajemen-operasional-pengertian-dan-tujuan/>, (Diakses, 30 Oktober 2023).

industri yang bersangkutan, Namun beberapa tujuan umum dari manajemen operasional adalah:

1. Memaksimalkan efisiensi dalam pengoperasian sistem dan proses bisnis.
 2. Mengoptimalkan produktivitas perusahaan dengan meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya.
 3. Menjamin kualitas produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan.
 4. Menjamin keandalan produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan.
 5. Menjamin perusahaan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan bisnis.
3. Sistem operasional

Sistem operasional adalah serangkaian cara atau proses yang dilakukan secara maksimal dari awal sampai akhir untuk mencapai tujuan, dalam hal ini sistem operasional mencakup ruang lingkup pelayanan *Tour Leader* pada jamaah umrah dari awal hingga akhir oleh PT. Zafa Mulia Mandiri yang terdiri dari sistem operasional pelayanan agar jamaah umrah tertarik dan mempercayakan perjalanan ibadah di PT. Zafa Mulia Mandiri.

Sistem operasional yaitu mengacu pada cara sistem operasi digunakan untuk mengelola operasi atau

layanan dalam sektor layanan, seperti perhotelan, restoran, perbankan, kesehatan, atau layanan pelanggan. Ini mencakup penggunaan sistem operasi untuk mengoordinasikan berbagai aspek operasional dalam industri layanan, termasuk manajemen data, penjadwalan layanan, transaksi, dan komunikasi

Dengan menggunakan sistem operasional secara efektif dalam operasi pelayanan, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan memastikan pengiriman layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi.

Manajemen operasional adalah suatu pendekatan atau fungsi manajemen yang bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan berbagai aktivitas operasional dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan operasionalnya. Tujuan utama dari manajemen operasional adalah untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan kualitas dalam proses operasional sehingga organisasi dapat mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjangnya.⁷

⁷Anugrahdwi, "Pengertian Manajemen Operasional dan Tujuannya", 2 September 2023, <https://pascasarjana.umsu.ac.id/pengertian-manajemen-operasional-dan-tujuannya/#:~:text=Tujuan%20utama%20dari%20manajemen%20operasional,jangka%20pendek%20dan%20jangka%20panjangnya>. (Diakses tanggal 10 Juni 2024).

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.⁸ Menurut Muhammad Mu'iz Raharjo, yaitu pelayanan dapat diartikan sebagai prihal, proses, cara, atau usaha perbuatan untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁹

Salah satu fungsi pelayanan adalah sebagai standar pelayanan. Fungsi pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang ada selain itu, pelayanan dapat menjadi alat untuk mengontrol dan memonitoring penyelenggaraan layanan. Serta pelayanan juga mengatur, menentukan ukurankualitas dan kuantitas yang akan dipenuhi sekaligus yang menyelenggarakan.¹⁰

2. Macam-macam pelayanan terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang

⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ke-3 (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 446.

⁹ Muhammad Mu'iz Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi Pertama, (Jakarta: Bumi Aksa, 2021), h. 3

¹⁰ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi Kedua, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.99.

yang digunakan.

- b. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan.¹¹

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Pada awal penelitiannya, Zeithaml dan Berry (dalam Nana Riana, 2016:4) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa yakni reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya, ketiga pakar ini menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yaitu:¹²

- a. Reliabilitas (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

¹¹ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h.309.

¹² Nana Riana, 'Kualitas Pelayanan Tour Leader Di PT. Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru', JOM, FISIP Vol 3 No. 2(2016), h. 4

- d. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

C. *Tour Leader*

1. 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 jalannya 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.¹³

2. Standar Operasional *Tour Leader*

Adapun standar operasional yang harus diperhatikan oleh seorang *tour leader* saat melaksanakan tugas di lapangan antara lain, sebagai berikut:

- a. Layanan pada saat keberangkatan
 - a. Telah tiba di bandara 30 menit sebelum waktu kumpul jamaah dan *tour leader* wajib memposisikan diri sebagai bagian dari manajemen Zafa tour
 - b. Memastikan pakaian yang dikenakan sesuai standar kriteria pakaian islami Zafa. Untuk keberangkatan dan kepulangan *tour leader* ikhwan: jas batik Zafa, *tour leader* akhwat: blazer batik Zafa. Rompi /jaket *tour leader* digunakan selama bertugas.
 - c. Memastikan bahwa team keberangkatan zafa sudah terhubung atau telah standby di bandara selambatnya 30 menit sebelum keberangkatan, termasuk kelengkapan-kelengkapan yang diperlukan/akan dibawa oleh *tour leader*.

¹³ Agung Saputro, 'Peran *Tour Leader* dalam Pelayanan Dan Pendampingan Jamaah Umroh Di Biro Haji Dan Umroh PT. Sunan Tour And Travel' (Skripsi, UIN Raden Mas Said Surakarta, 2022), h. 19

- d. Menyambut, senyum, mengucapkan salam, menyapa (3S : senyum, salam dan sapa) dan berbincang singkat dengan jamaah grup keberangkatan yang telah hadir atau baru datang.
- e. Update informasi di grup WA terkait titik kumpul sebagai antisipasi apabila ada jamaah yang belum tau atau jika ada perubahan
- f. Menerima, memeriksa dan mengamankan dokumen keberangkatan seperti paspor, manifest, absensi, daftar kamar, tiket, id card, spanduk, inventaris perjalanan, label bagasi dan boarding pass. Termasuk obat-obatan ringan yang dibutuhkan untuk pertolongan pertama.
- g. Memastikan/menghitung jumlah jamaah sesuai absensi.
- h. *Tour leader* membagikan boarding pass, paspor dan ID Card serta mengingatkan jamaah agar ID Card selalu dipakai sejak keberangkatan hingga kepulangan sebagai identitas selama perjalanan.
- i. Menerima dan menyimpan label bagasi/baggage claim untuk pengambilan bagasi saat tiba di bandara tujuan.
- j. Mendahulukan jamaah untuk pemeriksaan masuk ruang tunggu atau counter Imigrasi.

- k. Apabila waktu tunggu cukup lama dan kondisi memungkinkan, ingatkan kembali jamaah terkait hal-hal praktis, antara lain tata cara tayammum, sholat jama' qoshor, dan hal-hal lain yang penting yang akan dilaksanakan selama perjalanan.
 - l. Dahulukan jamaah untuk boarding/naik pesawat, arahkan untuk meletakkan tas ransel/koper kabin ke bagasi kabin dan menyimpan barang berharga, uang dan paspor didalam tas paspor/tas kecil yang tetap dipegang oleh jamaah dan menjadi tanggung jawab masing-masing jamaah.
 - m. Apabila akan transit *tour leader* berkoordinasi dengan team handling di bandara transit sebelum masuk bandara/masuk pesawat.
 - n. Pada kondisi tertentu, *tour leader* berkoordinasi dengan pihak maskapai untuk penyediaan kursi roda bagi jamaah yang membutuhkan.¹⁴
- b. Layanan Saat Perjalanan (Bandara - Pesawat)
1. Ketika sudah didalam pesawat, pastikan bahwa seluruh jamaah sudah duduk di kursinya masing- masing sesuai boarding pass. Apabila ada keluarga yang terpisah dan akan bertukar

¹⁴ PT. Zafa Mulia Mandiri, *Buku Panduan Tour Leader Zafa*, (Palembang: Zafa Publishing), h. 5-7.

tempat duduk dengan jamaah lain, agar dilakukan dengan tenang tanpa mengganggu jamaah/penumpang yang lain.

2. Menginformasikan jadwal sholat di pesawat. Setelah masuk waktu sholat, segera ingatkan kembali jamaah untuk bersiap dan segera melaksanakan sholat.
3. Membantu jamaah yang membutuhkan informasi seputar ibadah di pesawat dan memperhatikan kondisi jamaah selama di pesawat
4. Apabila transit/delay pesawat dalam rentang waktu jam makan (baik siang/malam) memastikan disediakannya konsumsi. Pastikan bahwa konsumsi telah tersedia sesuai jadwal dan semua jamaah telah menerima dan menikmati konsumsinya.
5. Memimpin dan mengarahkan jamaah agar bisa tepat waktu/tidak terlambat pesawat, khususnya jika transit di bandara yang tidak ada team handlingnya, dan waktu transit cukup singkat (kurang dari 3 jam). Sebaiknya jamaah berwudhu dan sholat setelah sampai di ruang tunggu, karena biasanya akan melalui antrian dan proses pemeriksaan serta jarak antar

terminal/ruang tunggu yang cukup jauh.

6. Saat pesawat landing di terminal tujuan/transit, dahulukan jamaah untuk turun namun sampaikan pesan kepada jamaah untuk menunggu ditempat yang ditentukan, agar dapat bersama-sama menuju tempat pemeriksaan/imigrasi. Sembari turun, pastikan bahwa tidak ada barang jamaah yang tertinggal.
7. Setibanya di bandara tujuan, *tour leader* memberikan informasi dan kesempatan bagi jamaah yang ingin ke toilet, serta mengingatkan jamaah untuk menyiapkan paspor dan memastikan jamaah untuk tetap menjaga paspor tersebut.
8. Saat proses pemeriksaan di imigrasi, *tour leader* mendahulukan jamaah.¹⁵

c. Layanan Saat tiba / Landing di Jeddah/Madinah

1. *Tour leader* mengumpulkan dan menghitung jumlah jamaah serta konfirmasi bahwa semua barang bawaan jamaah sudah lengkap mereka bawa masing-masing.
2. Koordinasi dengan Muthawif dan Team Handling terkait jamaah dan jumlah bagasi (kursi roda jika ada), pastikan mereka sudah

¹⁵ PT. Zafa Mulia Mandiri, *Buku Panduan Tour Leader Zafa*, h. 7-9

diluar bandara dan mintakan info nomor bis yang akan digunakan.

3. Setelah semua jamaah dan koper/bagasi (kursi roda jika ada) naik ke bis. Kumpulkan semua paspor dan pastikan tersimpan dengan aman.
4. Ingatkan kembali jamaah untuk selalu menggunakan ID Card, jangan sampai hilang, karena selain sebagai tanda pengenal pengganti paspor selama berada di Mekkah dan Madinah, juga memuat info penting terkait hotel dan personal contact jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
5. Kunci kamar dapat segera dibagikan ke jamaah di dalam bis, namun bila kunci belum tersedia, jamaah diarahkan ke ruang makan. Tour leader dan Muthawif mengurus dan menyusun kunci kamar sesuai dengan roomlist yang selanjutnya dapat dibagikan kepada jamaah.
6. *Tour leader* dan muthawif mengarahkan serta mengedukasi jamaah perihal posisi lift, kamar maupun lantai dimana koper dikumpulkan oleh pihak hotel untuk diambil jamaah. *Tour leader* dan muthawif mengantarkan koper bagi jamaah dengan perlakuan khusus (lansia, sakit, dan sebagainya). *Tour leader* mengkonfirmasi ulang

dalam grup WA bahwa semua jamaah telah menerima koper masing-masing dan fasilitas kamar hotel (perlengkapan mandi, dll)¹⁶

d. Layanan Saat Madinah / Saat City Tour

1. Tour leader menginformasikan agenda awal (sholat di masjid Nabawi) dan Memastikan bahwa pengenalan rute sudah tersampaikan kepada semua jamaah pada saat pertama kali ke Masjid Nabawi.
2. *Tour leader* menginformasikan jadwal kegiatan harian setiap hari (malam sebelum istirahat), karena seringkali jamaah tidak sempat membaca itinerary secara lengkap.
3. Upayakan setiap sholat lima waktu, *tour leader* dapat kebersamai jamaah secara bergantian (Minimal setengah jam sebelum adzan dan setengah jam setelah shalat, Wajib stanbay di loby)
4. Pada saat makan, *Tour leader* menyapa jamaah dan duduk bersama jamaah secara bergantian/proporsional
5. Melaksanakan dan memastikan briefing untuk persiapan city tour, ziarah seputar Masjid Nabawi, Raudhah dan persiapan pelaksanaan

¹⁶ PT. Zafa Mulia Mandiri, *Buku Panduan Tour Leader Zafa*, 10-11

umroh telah dilaksanakan dengan baik serta dihadiri oleh seluruh jamaah, sehingga dapat diyakini semua informasi penting sudah tersampaikan dan dipahami oleh seluruh jamaah.

6. Saat keberangkatan ke Mekkah untuk pelaksanaan umrah, *tour leader* memastikan bahwa jamaah telah melaksanakan semua persiapan ibadah umrah sesuai syariat.

7. Sebelum bus berangkat ke Mekkah, *tour leader* memastikan barang-barang jamaah telah siap dan tidak ada yang tertinggal.¹⁷

e. Layanan Saat di Mekkah / Saat City Tour

1. Berkoordinasi dengan Muthawif agar kunci kamar dapat segera dibagikan ke jamaah di dalam bus, namun bila kunci belum tersedia, jamaah diarahkan ke ruang makan. *Tour leader* dan Muthawif mengurus dan menyusun kunci kamar sesuai dengan roomlist yang selanjutnya dapat dibagikan kepada jamaah.

2. Mengingatkan kembali jamaah untuk menjaga larangan-larangan ihram, sebelum masuk kamar/selama dalam perjalanan.

3. Menginformasikan waktu pelaksanaan Umrah

¹⁷ PT. Zafa Mulia Mandiri, *Buku Panduan Tour Leader Zafa*, h. 13

wajib, disesuaikan dengan kondisi jamaah dan kondisi Masjidil Haram.

4. Memastikan bahwa pengenalan rute dan hal-hal penting sudah tersampaikan kepada semua jamaah pada saat pertama kali ke Masjidil Haram.
5. Apabila ada jamaah yang harus kena dam, agar dijelaskan sebaik mungkin kepada jamaah tersebut. Koordinasi dengan Muthawif untuk pelaksanaan pembayaran damnya.
6. Memastikan seluruh rangkaian ibadah Umroh dapat dilaksanakan bersama-sama, mulai dari awal hingga akhir. Inilah yang dilakukan jamaah batal wudhu saat thawaf, atau dalam kondisi tertentu tertinggal dalam pelaksanaannya, agar diupayakan tetap bisa bersama-sama hingga tahallul.
7. Senantiasa koordinasi dengan Muthawif dan bidang umroh, untuk menjalankan semua agenda yang tertera di itinerary. Apabila ada perubahan, segera update di Grup WA/grup koordinasi untuk info kepada jamaah.
8. Melaksanakan dan memastikan briefing untuk persiapan city tour, ziarah seputar Masjidil Haram, pelaksanaan umroh sunnah serta thawaf

wada' telah dilaksanakan dengan baik serta dihadiri oleh seluruh jamaah, sehingga dapat dipastikan semua informasi penting sudah tersampaikan dan dipahami oleh seluruh jamaah.

9. Apabila ada jamaah badal, *tour leader* berkoordinasi dengan muthawif, terkait teknis pelaksanaannya maupun jumlah maksimal badal (3x umrah) yang dapat/boleh dilaksanakan baik oleh *tour leader* maupun muthawif, agar tugas utama *tour leader* dan muthawif berjalan dengan baik.

10. Pada saat kepulangan, sebelum bus berangkat ke Jeddah, *Tour leader* memastikan barang-barang jamaah telah siap dan tidak ada yang tertinggal dan hitung Kembali jumlah jamaah sebelum bis berangkat.

f. Layanan Kepulangan di Terminal Bandara Jeddah

1. Pastikan bahwa team handling telah standby di Bandara.
2. *Tour leader* membagikan dan memastikan bahwa jamaah sudah menerima dan menyimpan paspor masing- masing.
3. Pada saat Check in, apabila ada aturan bandara tertentu yg menetapkan bagasi disesuaikan

dengan jamaah, upayakan setiap jamaah sesuai dengan koper masing-masing.

4. Apabila terdapat air zam-zam tambahan yang di luar tanggungan manajemen, misal: hadiah keluarga di sudi, dan sebagainya, maka harus di bungkus mandiri oleh jamaah tersebut. (Diluar rekaman)

5. Pada saat proses imigrasi, tetap dahulukan semua jamaah.

6. Kalau sudah didalam pesawat, pastikan bahwa seluruh jamaah sudah duduk di kursinya masing-masing sesuai boarding pass.

7. Koordinasi dengan pihak maskapai untuk penyediaan kursi roda bagi jamaah yang membutuhkan.

g. Layanan Saat Kedatangan di Daerah Asal

1. Pastikan bahwa team handling dan bidang umroh telah standby di Bandara.

2. Mengarahkan jamaah ke titik kumpul yang telah ditentukan dan menginformasikan agar jamaah tidak perlu menunggu bagasi.

3. Menginformasikan total tag bagasi kepada tim handling.

4. Pada saat prosesi penyambutan kedatangan, semua *tour leader* dan mitra serta team

manajemen mengambil posisi di depan melaksanakan briefing.

5. Setelah prosesi penyambutan kedatangan, *Tour leader* membagikan koper, sertifikat umroh dan air zam- zam kepada seluruh jamaah.¹⁸

3. Indikator Kualitas Pelayanan *Tour Leader*

Seorang *tour leader* harus memberikan gambaran kualitas pelayanan yang memberi kesan *bona fide* dari tour operator yang ia wakili, ada lima indikator kualitas pelayanan *tour leader* yaitu:

a. *Good Appearance*

Mempunyai wajah dan penampilan yang menarik dan menyakinkan. Dengan perkataan lain, harus menarik bagi tamu yang datang dengan penampilan yang menyenangkan.

b. *Proffesional*

Yaitu mengetahui tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya tanpa bantuan orang lain.

c. Menguasai Bahasa Asing

Lancar menggunakan bahasa tamu atau jamaah yang akan dijemput atau diantarkannya, minimum menguasai bahasa inggris secara aktif.

¹⁸ PT. Zafa Mulia Mandiri, *Buku Panduan Tour Leader Zafa*, Palembang: Zafa Publishing, h. 16-18

d. *Friendly*

Ramah-tamah dan bijaksan dalam bertindak atau dalam mengambil keputusan.

e. *Berpakaian Rapi*

Menggunakan pakaian sesuai dengan waktu dan menggunakan identitas perusahaan yang diwakili untuk menunjukkan *tour leader* adalah petugas yang ditunjuk oleh biro perjalanan yang bersangkutan.¹⁹

4. *Kendala-kendala Tour Leader*

Kendala adalah suatu kondisi dimana gejala atau hambatan dan kesulitan menjadi penghalang tercapainya suatu keinginan. Kendala berarti halangan, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran atau kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan.²⁰ Jadi kendala adalah suatu masalah atau suatu keadaan yang menjadi penghambat untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dan harus memiliki solusi tertentu yang sesuai dengan kendala yang dihadapinya.

Setiap perjalanan pasti akan ada masalah dan

¹⁹ Mar'atussafa'ah, 'Evaluasi Pelayanan *Tour Leader* Terhadap Jamaah Umroh Pada PT. Arofah Travel Mandiri Tahun 2019' (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), h. 41-42

²⁰ Ratih Septianingrum, *Analisis Kendala-Kendala Dalam Pembelajaran Online Mata Pelajaran Matematika Siswa Kelas IV MI Ma'arif 18 Trimurjo Lampung Tengah*' (Skripsi: IAIN Metro, 2021), h. 8

kendala-kendala yang tidak terduga yang dihadapi oleh *tour leader* selama perjalanan, terlebih lagi *tour leader*lah yang mendampingi selama perjalanan. Masing-masing *tour leader* memiliki pengalaman yang berbea-beda, serta mampu mengatasi kendala-kendala dalam perjalanan ibadah umrah. Kendala seringkali terjadi yaitu, jamaah yang datang terlambat , jamaah sakit karena faktor usia, dan lain sebagainya.²¹

D. Jamaah Ibadah Umrah

Jamaah ibadah umrah berarti para umat muslim yang hendak berangkat ke tanah suci untuk melakukan salah satu ibadah yang di dambakan oleh setiap umat muslim di dunia. Jamaah umrah merupakan seorang muslim yang mempunyai niat untuk menunaikan ibadah umrah dalam keadaan mampu lahir dan batin.

a. Pengertian umrah

Umrah adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Hampir mirip dengan Ibadah Haji. Ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan ritual ibadah di kota suci Mekkah, khususnya di Masjidil Haram. Pada istilah teknis syari'ah, Umrah berarti melaksanakan tawaf di Ka'bah dan sa'i antara Shofa dan Marwah, setelah memakai ihram yang diambil

²¹Mar'atussafa'ah, 'Evaluasi Pelayanan Tour Leader Terhadap Jamaah Umroh Pada PT. Arofah Travel Mandiri Tahn 2019' (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), h. 91

dari miqat. Sering disebut pula dengan haji kecil.²² Dalam bahasa arab umrah berarti ziarah atau berkunjung. Selain itu umrah juga berarti menyengaja dan meramaikan. Jadi, umrah adalah mengunjungi baitullah dengan sengaja dengan niat untuk melaksanakan rangkaian ibadah sesuai syarat-syarat wajib umrah.²³

b. Syarat-syarat Umrah

Ada lima syarat yang wajib dipenuhi dalam melaksanakan ibadah umrah antara lain:

- a. Islam. Umrah tidak wajib bagi orang kafir asli
- b. Baligh. Haji dan umrah tidak wajib bagi anak kecil, walaupun sudah *mumayyiz*. Anak kecil sah melakukan haji dan umrah. Namun statusnya menjadi haji dan umrah sunnah.
- c. Berakal. Haji dan umrah tidak wajib bagi orang gila
- d. Merdeka. Haji dan umrah tidak wajib bagi budak, walaupun statusnya setengah budak. Budak sah melakukan haji dan umrah, namun statusnya menjadi haji dan umrah sunnah.

²² Herry Indra Sihite, 'Kualitas Pelayanan Tour Leader Umrah Di Pt. Mandiri Tour And Travel Pekanbaru', JOM FISIP Vol. 5 : Edisi II, jurnal ilmu administrasi, h. 3

²³ Muhammad Nur Ichsan, 'Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di Phinisi Wisatajakarta Selatan' (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), h. 33

e. Istita'ah (Mampu). Istita'ah artinya mampu secara fisik, biaya, ilmu dan mencukupi nafkah keluarga yang ditinggalkan.²⁴

c. Rukun Umrah

Rukun umrah terdiri dari lima rukun dalam melaksanakan ibadah umrah, yaitu sebagai berikut:

a. Ihram (niat)

Ihram berarti mengharamkan. Dalam konteks haji dan umrah, ihram berarti masuk dalam keharaman, dan menurut istilah ihram artinya niat masuk (mengerjakan) ibadah haji atau umrah dengan mengharamkan hal-hal yang dilarang selama berihram. Seorang jama'ah sudah bisa memulai ibadahnya setelah mengucapkan niat ihram haji atau pun umrah.

Ada beberapa sunah ihram yang dilakukan sebelum berihram, diantaranya adalah: (a) Mandi (b) Memakai wewangian pada tubuhnya (c) Memotong kuku dan merapikan jenggot, rambut ketiak dan rambut kemaluan (d) Memakai kain ihram yang berwarna putih (e) Shalat sunnah ihram sebanyak dua raka'at.

²⁴ K.H Muhammad Hasyim Asy'ari, *Inti Fiqih Haji dan Umrah*, (Malang : Genius Media Malang), h. 5-6

b. Thawaf²⁵

Thawaf secara bahasa berarti mengelilingi, sedangkan menurut istilah berarti mengelilingi baitullah sebanyak tujuh kali putaran dengan posisi ka'bah berada di sebelah kiri, dimulai dari hajar aswad dan berakhir pula di hajar aswad.

c. Sa'i

Menurut bahasa sa'i berarti berjalan atau berusaha. Dan menurut istilah sa'i adalah berjalan darisafa ke marwa, bolak-balik sebanyak tujuh kali yang dimulai dari safa dan berakhir di marwah. Adapun syarat-syarat sa'i yaitu: (a) Didahului dengan thawaf (b) Dimulai dari bukit shafa dan berakhir dibukit marwa (c) Menyempurnakan tujuh kali perjalanan dari bukit shafa ke bukit marwahndan sebaliknya dihitung satu kali perjalanan (d) Dilaksanakan di tempat sa'i

d. Tahalul

Tahalul ialah menggunting rambut sekurang-kurangnya tiga helai rambut.

²⁵ Muhammad Nur Ichsan, 'Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di Phinisi Wisatajakarta Selatan' h. 35-38

e. Tertib

Tertib (Melaksanakan rukun umrah secara berurutan, yakni mulai dari ihram, thafaw, sa'ī lalu bercukur).

