



PENULIS
DYANA KARLINA

Program Studi Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN
TOUR LEADER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN JAMAAH UMRAH (STUDI PADA PT.
WAFDULLAH TAMU MULIA
CABANG BENGKULU)**



Editor :

Khairiah Elwardah, M.Ag
Dr. Evan Stiawan, M.M

**IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN
TOUR LEADER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN JAMAAH UMRAH (STUDI PADA PT.
WAFDULLAH TAMU MULIA CABANG BENGKULU)**

JURNAL ILMIAH



2223170031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

2026 M/1447 H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
pon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)” yang disusun oleh:

Nama : Dyana Karlina
NIM : 2223170031
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal
Jurnal : Masharif Al-Syariah Program Studi Perbankan
Syariah Fakultas Agama Islam Universitas
Muhammadiyah Surabaya Vol. 11 No. 3 (2026)

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah. Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 04 Mei 2026 M

Dzulqa'dah 1447 H

Pembimbing I

Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008

Pembimbing II

Dr. Evan Stiawan, MM
NIP. 199203202019031008

Mengetahui

Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umrah

Dr. Kustin Hartini, MM
NIP. 198103022023212021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfiabengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Implementasi Sistem Operasional Pelayanan Tour Leader dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama : Dyana Karlina
NIM : 2223170031
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 21 Mei 2026 M/ 04 Dzulhijjah 1447 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, Juni 2026 M
Muharram 1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Nonie Afrianty, M.E
NIP. 199304242018012002

Sekretaris

Dr. Debby Arisandi, M BA
NIP. 198609192019032012

Penguji 1

Dr. Nonie Afrianty, M.E
NIP. 199304242018012002

Penguji 2

H. Makmur, Lc., MA
NIP. 1976100420032110005

Mengetahui
Dekan



Prof. Dr. Suwārijin, MA
NIP. 196904021999031004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfashbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Buku dengan judul **"Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)"** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Mei 2026
Dzulhijjah 1447 H



Dyana Karlina
NIM. 2223170031

ABSTRAK

Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)

Oleh Dyana Karlina (2223170031)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* serta kualitas layanan jamaah umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* telah berjalan cukup efektif melalui pelaksanaan briefing sebelum keberangkatan, penerapan SOP, dukungan fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan kepada jamaah. Namun, masih terdapat kendala dalam komunikasi dengan jamaah lansia dan keterbatasan tenaga pendamping. Kualitas layanan jamaah umrah secara keseluruhan sudah baik yang ditunjukkan melalui fasilitas yang memadai, ketepatan jadwal kegiatan, responsivitas *tour leader*, serta sikap ramah dan profesional dalam mendampingi jamaah, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

***Kata Kunci: Implementasi, Sistem Operasional, Tour Leader,
Kualitas Layanan, Jamaah Umrah***

ABSTRACT

Implementation of the Operational Service System of Tour Leaders in Improving the Service Quality of Umrah Pilgrims (Study at PT. Wafdullah Tamu Mulia Bengkulu Branch)

By Dyana Karlina (2223170031)

This study aims to determine the implementation of the operational system of tour leader services and the quality of services for Umrah pilgrims at PT. Wafdullah Tamu Mulia Bengkulu Branch. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the operational system of tour leader services has been running quite effectively through the implementation of briefings, the implementation of SOPs, adequate support facilities, and services that are able to provide comfort to pilgrims. However, there are still obstacles in communication with elderly pilgrims and limited companions. The quality of services for Umrah pilgrims overall is good as demonstrated by adequate facilities, the accuracy of activity schedules, the responsiveness of tour leaders, and a friendly and professional attitude in accompanying pilgrims, thus fostering pilgrims' trust in the quality of services provided.

Keywords: Implementation, Operational System, Tour Leader, Service Quality, Umrah Pilgrims

MOTTO

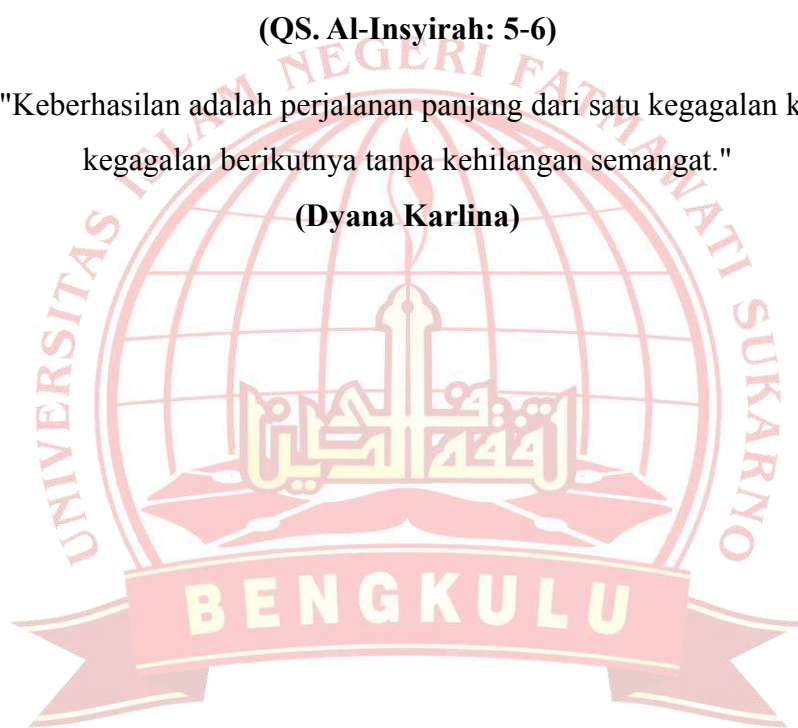
يُسْرًا أَلْتُسْرَ مَعَ إِنَّ يُسْرًا أَلْتُسْرَ مَعَ فَإِنَّ

“Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan.
Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

"Keberhasilan adalah perjalanan panjang dari satu kegagalan ke
kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat."

(Dyana Karlina)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini dengan baik. Tentunya semua ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan jurnal ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan anugerah-Nya penulis diberikan kemampuan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Ibunda tercinta Siti Hawa yang tiada henti-henti memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan, serta doa yang selalu dipanjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
3. Ayahanda tercinta Husni Karnain terimakasih sudah berjuang untuk memberikan kehidupan yang baik untuk penulis. Beliau bukanlah seorang yang berdasi dan memiliki gelar, beliau hanya seorang petani, namun beliau mampu memberikan semua yang terbaik untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
4. Kepada kakak-kakakku tersayang, Julian Fernandes, Ferdi Azwar, Reni utami, yang selalu menjadi panutan, terima kasih

atas dukungan, nasehat, dan semangat yang kalian berikan selama ini.

5. Untuk keponakanku tercinta, Endra, Indri, Naila, Nafha, Rere, Revan dan Nuka, terimakasih telah menjadi penyemangat penulis, semoga kelak kalian tumbuh menjadi pribadi yang kuat, cerdas, dan penuh semangat dalam meraih impian.
6. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Terimakasih kepada dosen pembimbing Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag selaku pembimbing 1 dan Bapak Dr. Evan Stiawan, MM selaku pembimbing 2 penulis, yang sudah membimbing, mengarahkan dan memberi motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir penulis.
8. Terimakasih kepada Daniel Tri Anugrah yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, dan segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Terimakasih untuk sahabat seperjuangan, Sri Wahyu Ningsih, Wiwit Widya Ningsih yang selalu mensupport, dan menemani selama proses perkuliahan dari MABA sampai saat ini.
10. Terimakasih kepada sahabatku, Annisa, Chanti Santia Putri, Rara Aninda Putri yang selalu menghibur dan mendengarkan semua keluh kesah perjalanan dalam proses pembuatan tugas akhir penulis

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr Wb,

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan jurnal ini dengan judul **“Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi Pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu) “**. Penyusunan jurnal ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan jurnal ini, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan terimakasih teriring do’a semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada:

1. Prof. Dr. Khairuddin Wahid, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Univeristas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univeristas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

3. Ibu Dr. Kustin Hartini, MM, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Khairiah Elwardah, M.Ag, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberi masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Evan Stiawan, MM, selaku Pembimbing II yang telah yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penulisan jurnal ini.
6. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dan cepat dalam hal administrasi akademik selama menjadi Mahasiswa.
7. Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam penyusunan jurnal ini peneliti menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu, peneliti mohon maaf. Demikianlah jurnal ini peneliti susun, semoga dapat bermanfaat.

Wasalamua'laikum Wr Wb.

Bengkulu, 13 April 2026

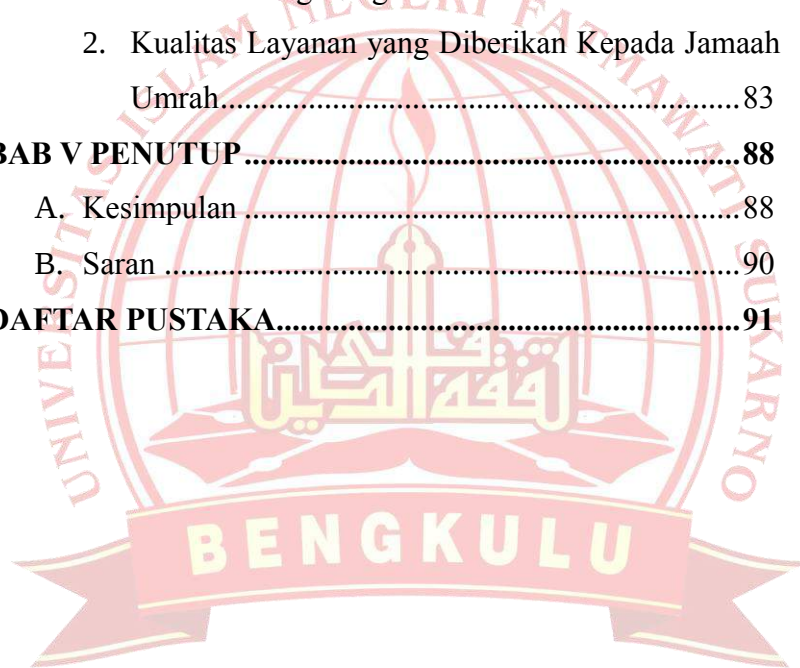
Dyana Karlina
NIM. 2223170031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Penelitian Terdahulu.....	11
G. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	18
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3. Informan Penelitian	19
4. Sumber Data.....	19
5. Teknik Pengumpulan Data	20

6. Teknik Analisis Data	21
H. Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN TEORI	24
A. Implementasi	24
1. Pengertian Implementasi.....	24
2. Faktor-Faktor Implementasi.....	25
B. Sistem Operasional Pelayanan	30
1. Pengertian Sistem Operasional	30
2. Sistem Operasional Pelayanan Umrah.....	32
C. <i>Tour Leader</i>	33
1. Pengertian <i>Tour Leader</i>	33
2. Fungsi dan Tugas <i>Tour Leader</i>	35
3. SOP <i>Tour Leader</i> Wafdullah	38
D. Kualitas Layanan.....	45
1. Pengertian Pelayanan	45
2. Pengertian Kualitas Layanan.....	46
3. Indikator Kualitas Pelayanan	48
E. Jamaah Ibadah Umrah.....	52
1. Pengertian Umrah.....	52
2. Syarat-syarat Umrah.....	53
3. Rukun-rukun Umrah	53
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	55
A. Sejarah Lembaga.....	55
B. Visi dan Misi Lembaga	57
C. Struktur Organisasi.....	59

D. Produk Umrah PT. Wafdullah	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	65
A. Hasil Penelitian	65
B. Pembahasan	79
1. Implementasi Sistem Operasional Pelayanan <i>Tour</i> <i>Leader</i> pada Jamaah Umrah di PT. Wafdulla Tamu Mulia Cabang Bengkulu	79
2. Kualitas Layanan yang Diberikan Kepada Jamaah Umrah.....	83
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2: Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3: Halaman Persetujuan Penelitian
- Lampiran 4: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5: Pedoman Wawancara
- Lampiran 6: Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 7: Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 8: Daftar Nilai Ujian Komprehensif
- Lampiran 9: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 10: Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 11: LOA
- Lampiran 12: Validasi Jurnal
- Lampiran 13: Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 14: Surat Bebas Plagiasi
- Lampiran 15: Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Bahasa, umrah berarti ziarah. Menurut istilah, umrah berarti mengunjungi Baitullah (kak'bah) dengan melakukan tawaf, sai dan bercukur demi mengharap rida Allah SWT.¹ Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah dalam rukun Islam yang kelima. Ibadah ini dilaksanakan dengan cara menjalankan beberapa ritual di Kota Suci Makkah khususnya Masjidil Haram.² Umrah adalah sebuah aktivitas spiritual yang mencerminkan rasa syukur dan niat tulus untuk berbuat kebaikan. Ibadah ini mengandung unsur pengorbanan dalam pelaksanaan berbagai rangkaian ritual, sekaligus menjadi momen berkumpulnya umat Islam dari berbagai penjuru dunia.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 158.³

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

¹ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, Edisi I (Jakarta: Penyelenggara Haji dan Umrah, 2019), h. 61

² Agung Saputro, 'Peran Tour Leader Dalam Pelayanan Pendampingan Jama'ah Umrah Di Biro Haji dan Umrah PT. Sunan Tour And Travel' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h.

1

³ Jajasan Penyelenggara, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Cetakan 1 (Bandung: PT. Sygma Exmedia Arkanleema, 2019), h. 24

Artinya: Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan Sebagian syiar (agama) Allah. Maka, siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sai antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebijakan, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri, lagi Maha Mengetahui. (Al-Baqarah ayat 158)

Menurut Imam Syafi'i dan Imam Hambali, umrah merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu, namun pelaksanaannya cukup satu kali dalam hidup. Sedangkan menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, umrah dipandang sebagai sunnah muakkadah, yaitu ibadah yang sangat dianjurkan tetapi tidak sampai pada tingkat wajib.⁴

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual sangat penting bagi umat islam. Dalam konteks kehidupan modern, pelaksanaan ibadah umrah tidak hanya menuntut kesiapan rohani dan jasmani jamaah, tetapi juga memerlukan pengelolaan layanan yang profesional, terstruktur, serta berorientasi pada kenyamanan dan keamanan jamaah.

Dalam praktik penyelenggaraan ibadah umrah, salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas pelayanan adalah *tour leader*. *Tour leader* berperan sebagai pendamping, koordinator, sekaligus pengarah bagi jamaah sejak proses keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga

⁴ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Penyelenggara Haji dan Umrah, 2020), h. 61

kepulangan ke tanah air. Keberadaan *tour leader* menjadi sangat penting karena mereka berinteraksi langsung dengan jamaah dan menjadi representasi perusahaan di lapangan. Kualitas pelayanan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja dan implementasi tugas *tour leader*.

Tour Leader adalah orang yang berada di jajaran terdepan dalam mendampingi perjalanan dan memenuhi kebutuhan jamaah atau wisatawan yang melaksanakan ibadah umrah atau wisata.⁵ Keberhasilan dalam perjalanan ibadah umrah sangat tergantung pada kemampuan para *tour leader* dalam menjalankan tugasnya. *Tour leader* dianggap berhasil apabila menyediakan standar operasional pelayanan yang baik, dan mampu melakukan pendampingan dan memimpin rombongan perjalanan ibadah umrah secara lancar, serta dapat menyelesaikan kendala yang mungkin muncul dalam setiap perjalanan ibadah umrah.⁶ Untuk memiliki kemampuan, pengetahuan, dan sikap kerja yang dijadikan pedoman dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan oleh *tour leader* di suatu perusahaan, diperlukan suatu rencana strategi dalam mengembangkan kegiatan perjalanan ibadah

⁵ Rahendra Maya, dkk, 'Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu Pesawat: Sinergisitas *Tour Leader* Dan *Tour Guide*', Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 6.02 (2023), 479 <<https://doi.org/https://doi.org/10.30868/im.v6i02.5026>>.

⁶ Aryadi, Patmawati, 'Peran Dan Fungsi *Tour Leader* Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya *Tour Travel Pontianak*', Jurnal Manajemen Dakwah, 1.1 (2020), (h.4) <<https://doi.org/https://doi.org/10.24260/j-md.v1i1.125>>.

umrah dan memiliki pelayanan yang berstandar SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia)⁷

Agar pelayanan berjalan sesuai standar, perusahaan penyelenggara umrah umumnya menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja. SOP tersebut mencakup alur pelayanan, pembagian tugas, mekanisme koordinasi, serta standar penanganan kendala di lapangan. Secara teoritis, keberadaan SOP diharapkan mampu meminimalkan kesalahan operasional, meningkatkan efektivitas kerja, serta menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Handoko menyatakan bahwa SOP merupakan pedoman kerja untuk mencapai efektivitas dan konsistensi,⁸ serta menurut Wibowo bahwa standar kerja yang jelas dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas hasil kerja.⁹

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pimpinan cabang, *tour leader*, dan beberapa jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan jamaah umrah. Komunikasi antara *tour leader* dan jamaah, khususnya jamaah lanjut usia, belum berjalan secara optimal sehingga informasi terkait jadwal

⁷ Firda Ishlahul Ummah, 'Peran Tour Leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan', Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis, 2.01 (2025), (h. 58) <<https://ejournal.unu.ac.id/index.php/jimbis>>.

⁸ Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi 2 (Yogyakarta:BPFE YOGYAKARTA, 2019), h. 10-11.

⁹ Wibowo, *MANAJEMEN KINERJA*, Edisi 5 (Jakarta: RAJAWALI PERS, 2016), h. 9-10

kegiatan, lokasi, maupun teknis pelaksanaan ibadah terkadang perlu disampaikan berulang kali. Selain itu, adanya perubahan atau keterlambatan jadwal kegiatan yang terjadi di lapangan menuntut *tour leader* untuk melakukan penyesuaian pelayanan secara cepat dan tepat. Pada kondisi tertentu, pendampingan terhadap jamaah lansia juga memerlukan perhatian yang lebih intensif karena keterbatasan fisik serta kemampuan adaptasi jamaah terhadap lingkungan baru. Berbagai kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang diterima jamaah selama menjalankan ibadah umrah. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga oleh bagaimana SOP tersebut diimplementasikan oleh *tour leader* dalam menjalankan tugasnya.

Selain itu, *tour leader* juga dihadapkan berbagai tantangan selama mendampingi jamaah, seperti keberagaman karakter jamaah, perbedaan tingkat pemahaman ibadah, kondisi kesehatan jamaah lanjut usia, serta padatnya aktivitas selama berada di tanah suci. Berbagai kondisi tersebut menuntut *tour leader* untuk mampu melaksanakan tugas secara profesional, adaptif, dan sesuai dengan sistem operasional yang telah ditetapkan perusahaan agar kualitas pelayanan kepada jamaah tetap terjaga.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, salah satu bentuk jaminan negara terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umrah adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah agar dapat beribadah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Oleh karena itu, setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas melalui sistem operasional yang efektif dan terstruktur.¹⁰

PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu merupakan salah satu biro perjalanan ibadah umrah yang telah resmi terdaftar sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1251 Tahun 2021. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan ibadah umrah, PT. Wafdullah Tamu Mulia telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Tour Leader* sebagai pedoman kerja dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sejak keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air. SOP tersebut mengatur berbagai tugas *tour leader*, mulai dari pendampingan di bandara, pelayanan selama perjalanan,

¹⁰ UU No. 8 Tahun 2019, *Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah*”, 2020, <https://peraturan.bpk.go.id/Download/97310/UU%20Nomor%202019.pdf>, (Diakses 23 September 2025)

koordinasi di hotel, pendampingan ibadah umrah, kegiatan ziarah, hingga proses kepulangan jamaah.

Akan tetapi, keberadaan SOP yang telah disusun secara sistematis belum tentu menjamin bahwa seluruh prosedur dapat dilaksanakan secara optimal di lapangan. Efektivitas pelayanan sangat bergantung pada bagaimana *tour leader* mengimplementasikan SOP tersebut dalam situasi nyata yang dihadapi selama mendampingi jamaah. Dengan demikian, implementasi sistem operasional menjadi faktor penting yang perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana SOP yang telah ditetapkan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan jamaah umrah.

Penelitian terdahulu mengenai penyelenggaraan ibadah umrah pada umumnya lebih banyak membahas kualitas layanan jamaah, kepuasan jamaah, strategi pemasaran biro perjalanan, serta pelayanan perjalanan umrah secara umum. Penelitian Rantika Prameswari misalnya berfokus pada analisis kualitas layanan *tour leader* menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, sedangkan penelitian Muhamad Iqbal Tsani, Abdul Mujib, dan Ali Azis membahas implementasi kualitas pelayanan terhadap jamaah haji khusus. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* berdasarkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dengan menggunakan indikator komunikasi,

sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (research gap) tersebut, khususnya pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

Dalam penelitian ini, implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* dianalisis menggunakan teori implementasi George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, program, maupun sistem operasional melalui empat faktor utama yang saling berkaitan. Keempat indikator tersebut relevan untuk menganalisis pelaksanaan SOP *Tour Leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Sementara itu, kualitas layanan jamaah dianalisis menggunakan teori *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang terdiri dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penggunaan kedua teori tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* serta kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan ibadah umrah serta memberikan kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi dan perbaikan sistem operasional perusahaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)”**.

B. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas maka di dalam jurnal ini penulis akan membatasi permasalahan hanya untuk mengetahui implementasi sistem operasional pelayanan *Tour Leader* PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu?
2. Bagaimana kualitas layanan jamaah umrah yang diberikan oleh *tour leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan jamaah umrah yang diberikan oleh *tour leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, dan menambah referensi penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah serta akademisi lain pada umumnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dalam meningkatkan sistem operasional pelayanan *tour leader* dan kualitas layanan jamaah umrah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu *tour leader* dalam meningkatkan profesionalisme, kemampuan komunikasi, dan kualitas pendampingan kepada jamaah.

F. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal oleh Junaidi dan Muhammad Agus
Jurnal yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten (Studi Kasus pada Pelayanan Haji dan Umrah)” yang diterbitkan pada Jurnal Ilmu Administrasi Publik Tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori implementasi George Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada pelayanan haji dan umrah sudah berjalan cukup baik. Faktor komunikasi dan koordinasi antar pelaksana dinilai berjalan efektif, namun masih terdapat kendala pada aspek sumber daya dan penyesuaian prosedur pelayanan.¹¹

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan teori implementasi George Edward III dan membahas pelayanan haji dan umrah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut membahas implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Kementerian Agama, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan tour leader dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafduallah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

2. Jurnal oleh Rantika Prameswari

Jurnal yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Tour Leader* dalam Mendampingi Jamaah Umrah dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu)” yang diterbitkan pada Jurnal Masharif Al-Syariah Tahun 2025.

¹¹ Muhammad Agus Junaidi, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten (Studi Kasus pada Pelayanan Haji dan Umrah),” Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9.1 (2020), 42-45 (h.42)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *tour leader* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu sudah tergolong baik. *Tour leader* dinilai mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, serta memberikan pendampingan yang baik kepada jamaah. Namun masih terdapat beberapa kendala pada aspek *reliability*, khususnya terkait ketepatan distribusi perlengkapan jamaah dan koordinasi pelayanan.¹²

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan *tour leader* jamaah umrah dan menggunakan teori SERVQUAL. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut berfokus pada analisis kualitas layanan *tour leader*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan

¹² Rantika Prameswari, Khairiah Elwardah, dan Miko Polindi, “Analisis Kualitas Layanan Tour Leader dalam Mendampingi Jamaah Umrah dengan Menggunakan Metode Service Quality (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu),” Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 10. 5 (2025), 33-44 (h.40)

tour leader dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

3. Jurnal oleh Sayid Athfal Alauddin, Abdurrahman Kader, dan Darwin Abdul Radjak

Jurnal yang berjudul “Komunikasi, Sumber Daya Manusia, Sikap dan Struktur Birokrasi (Edward III) dalam Pelayanan Haji di Halmahera Timur” yang diterbitkan pada Jurnal Nomosleca Tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan haji menggunakan model implementasi George Edward III melalui indikator komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan haji di Halmahera Timur telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek komunikasi dan pendampingan jamaah. Sumber daya manusia dinilai profesional, namun masih terdapat kendala pada akses informasi dan perubahan SOP yang memengaruhi efektivitas pelayanan.¹³

¹³ Sayid Athfal Alauddin, Abdurrahman Kader, dan Darwin Abdul Radjak, “Komunikasi, Sumber Daya Manusia, Sikap dan Struktur Birokrasi (Edward III) dalam Pelayanan Haji di Halmahera Timur,” Jurnal Nomosleca, 11. 2 (2025), 157-270 (h.165)

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan teori implementasi George Edward III dan membahas pelayanan jamaah haji dan umrah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut membahas implementasi pelayanan haji pada instansi pemerintah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafduallah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

4. Jurnal oleh Muhamad Iqbal Tsani, Abdul Mujib, dan Ali Azis

Jurnal yang berjudul “Implementasi Model Kualitas Pelayanan *Service Quality (SERVQUAL)* terhadap Jamaah Haji Khusus” yang diterbitkan pada Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra Tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi model kualitas pelayanan terhadap jamaah haji khusus menggunakan teori *SERVQUAL*. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menganalisis dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dalam pelayanan jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan terhadap jamaah haji khusus telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek

empati dan jaminan pelayanan. Namun masih ditemukan beberapa kendala dalam koordinasi internal dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan jamaah.¹⁴

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan teori *SERVQUAL* dalam menganalisis kualitas pelayanan jamaah. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian. Penelitian tersebut membahas pelayanan jamaah haji khusus, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

5. Jurnal oleh Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, dan Eka Dewi Utari

Jurnal yang berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Land Arrangement Ibadah Umrah melalui Kinerja *Tour Leader*: Studi Empiris” yang diterbitkan pada Jurnal Manajemen Dakwah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja *tour leader* dapat meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada kemampuan komunikasi, profesionalitas, empati, dan

¹⁴ Muhamad Iqbal Tsani, Abdul Mujib, dan Ali Azis, “Implementasi Model Kualitas Pelayanan Service Quality (*SERVQUAL*) terhadap Jemaah Haji Khusus,” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 4.2 (2025), 225-244 (h. 235)

problem solving *tour leader* dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *tour leader* memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan jamaah umrah. Kemampuan komunikasi, sikap empati, serta kemampuan menyelesaikan masalah menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan jamaah selama perjalanan ibadah umrah.¹⁵

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas pelayanan *tour leader* dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian tersebut lebih menekankan pada kinerja *tour leader*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* berdasarkan indikator implementasi Edward III di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mengacu pada data

¹⁵ Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, dan Eka Dewi Utari, "Peningkatan Kualitas Layanan Land Arrangement Ibadah Umrah melalui Kinerja Tour Leader: Studi Empiris," *Jurnal Manajemen Dakwah* 5.2 (2024), (h. 47)

yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, jurnal, dan buku. Selain itu jenis penelitian yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan penelitian ini dapat berupa studi kasus dan riset lapangan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Denzim & Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.¹⁶

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2026 sampai Februari 2026.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu yang beralamat di Jl. H. Adam Malik Raya RT.023 RW.008 Kelurahan Cempaka Permai, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

¹⁶ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV, 2018), h. 7

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Teknik penentuan informan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut sugiyono, teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas suatu pertimbangan tertentu.¹⁷

Dalam penelitian ini jumlah informan yang diteliti sebanyak 7 orang yang terdiri dari tiga orang *tour leader*, tiga orang jamaah umrah, dan satu orang tim manajemen PT. Wafdullah.

4. Sumber Data

Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melakukan perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individu atau kelompok. Didapat melalui wawancara pada informan, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan.
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh penulis dari literatur lain seperti buku, skripsi, website, jurnal

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 128

dan juga berupa hasil dokumentasi yang diperoleh dari informan yang terdiri dari tim manajemen Wafdullah, *tour leader*, dan jamaah umrah.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian, untuk melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan.¹⁸ Observasi ini dilakukan di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang digunakan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.¹⁹ Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara kepada tim manajemen, *tour leader*, dan jamaah Wafdullah.

¹⁸ Hasanah, Hasyim, 'TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)', Jurnal *At-Taqaddum*, 8.1 (2017), (h. 21) <<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>>.

¹⁹ Muhammad Pandoyono dan Sofyan, *Metodologi penelitian: Metodologi Penelitian Skripsi*, (Palembang: Cv. Amanah, 2017), h. 152

c. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu bagian dimana peneliti meminta data kepada Lembaga yang diteliti yaitu kantor Wafdullah dan mengkaji dokumen-dokumen tertulis diantaranya arsip, internet, jurnal dan lain-lain yang berkaitan dengan sistem operasional *tour leader* di Wafdullah.

6. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, penulis menganalisa data yang ada. Penulis menggunakan analisis data kualitatif, yaitu dengan menggambarkan bagaimana implementasi sistem operasional pelayanan yang dilakukan *tour leader* di kantor Wafdullah berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang selanjutnya diambil kesimpulan.

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu kegiatan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan memilih bagian yang penting sesuai dengan masalah penelitian.

b. Penyajian Data

Setelah reduksi data selanjutnya mengumpulkan informasi yang dapat memberikan peluang untuk mengambil kesimpulan. Sehingga data

dapat tersaji dengan baik tanpa ada data yang sudah tidak dibutuhkan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu proses lanjutan dari reduksi dan penyajian data. Langkah ini menyangkut interpretasi penelitian, yaitu menggambarkan maksud dari data yang ditampilkan.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari lima Bab yang disusun secara sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan dalam bab ini secara garis besar membahas tentang latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan Pustaka, pedoman penulisan dan sistematika penulisan.

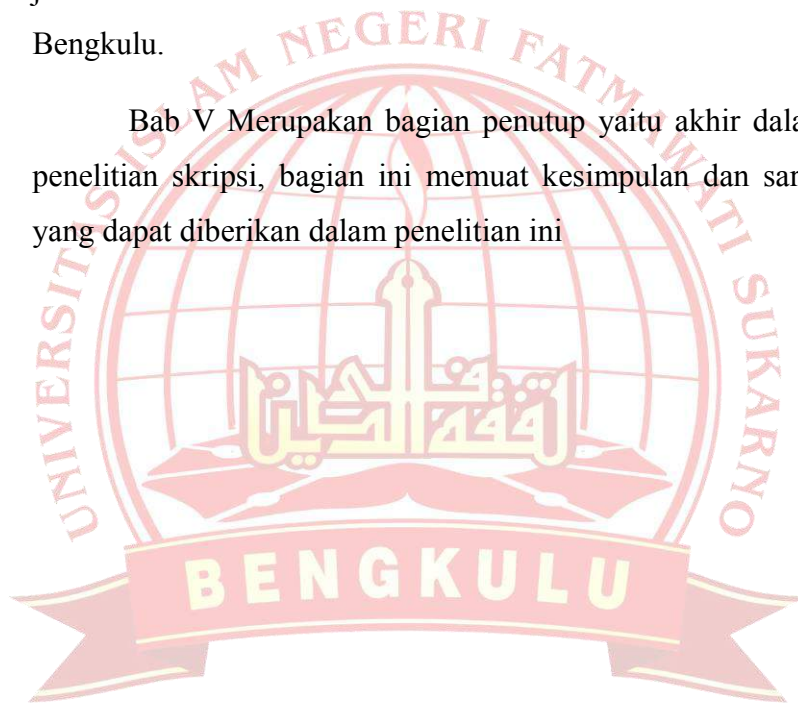
Bab II Landasan teori dalam bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar penelitian dan dasar untuk pengelolaan data serta asumsi.

Bab III Deskripsi wilayah penelitian yang meliputi Sejarah singkat PT. Wafdullah Tamu Mulia, visi dan misi PT.

Wafdullah Tamu Mulia, serta struktur organisasi Pt. Wafdullah Tamu Mulia.

Bab IV Merupakan bagian penelitian dan pembahasan, bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

Bab V Merupakan bagian penutup yaitu akhir dalam penelitian skripsi, bagian ini memuat kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan dengan penerapan atau pelaksanaan. Penerapan merupakan kemampuan menggunakan materi kedalam situasi kongkrit atau nyata. Implementasi merupakan tahapan penting dalam proses kebijakan, program, maupun sistem organisasi, karena pada tahap inilah suatu perencanaan diwujudkan dalam bentuk nyata. Implementasi tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas menjalankan program, tetapi juga mencakup proses pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi terhadap seluruh rangkaian kegiatan yang telah dirancang sebelumnya.²⁰

Menurut Nugroho, implementasi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh aktor-aktor kebijakan guna merealisasikan tujuan kebijakan melalui aktivitas terstruktur dan sistematis.

Edward III menyatakan bahwa implementasi merupakan proses yang dipengaruhi oleh faktor

²⁰ Nurmalasyiah, Sumburwati 'Implementasi Kebijakan Kartu Perlindungan Sosial.', Jurnal Ilmu Administrasi Publik & Bisnis, 1.1 (2017), 1-2. (h. 2)

komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksanaan, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut berinteraksi secara bersamaan dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan atau sistem.²¹

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah proses penerapan kebijakan, program, atau sistem yang telah dirancang kedalam tindakan nyata secara terstruktur, terkoordinasi, dan berkelanjutan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini implementasi dimaknai sebagai proses penerapan sistem operasional pelayanan tour leader dalam melaksanakan pelayanan jamaah umrah, mulai dari tahap pra- keberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, hingga pasca-umrah.

2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Implementasi

Edward III mengemukakan bahwa terdapat empat faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau sistem, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

²¹ Joko Widodo, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Edisi Revisi (Malang: Media Nusa Creative, 2017), h. 96

Komunikasi merupakan faktor penting dalam implementasi, karena keberhasilan pelaksanaan sangat ditentukan oleh kejelasan penyampaian informasi kepada para pelaksana. Informasi harus disampaikan secara jelas, konsisten, akurat, dan berkesinambungan.

Implementasi akan berjalan secara efektif apabila tujuan-tujuan kebijakan dapat dipahami oleh individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu untuk dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana.

Menurut Wibowo, komunikasi organisasi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat pemahaman tugas, serta mengurangi konflik peran. Dalam pelayanan umrah, komunikasi mencakup hubungan antara manajemen dengan *tour leader*, koordinasi antarpetugas, serta komunikasi antara *tour leader* dan jamaah.²²

b. Sumber Daya

Sumber daya mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, teknologi, dan waktu. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai implementasi

²² Mukti, Intan Juwita, 'Pengaruh Sistem Komunikasi Internal Terhadap Koordinasi Kerja Tim Di Lingkup Perkantoran', Jurnal Kajian Ekonomi Dan Manajemen, 2.3 (2025), 50–52 (h.51) <<https://doi.org/https://doi.org/10.61079/jkemi.v2i3.123>>.

sistem tidak akan berjalan optimal. Meskipun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

Hasibuan menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan jasa. Dalam pelayanan umrah, ketersediaan *tour leader* yang kompeten, fasilitas transportasi dan akomodasi yang memadai, serta dukungan sistem informasi sangat menentukan kualitas layanan.²³

Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program.

²³ Syamsu Alam Herlina, Aryati Arfah, '*Peran Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Dan Kualitas Kepuasan Costumer Molindo Inti Perkasa*', Jurnal Ilmiah Edunomika, 08.02 (2024), 3.

c. Disposisi (Sikap Pelaksanaan)

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, integrasi, dan motivasi pelaksana dalam menjalankan sistem. Sikap positif akan meningkatkan kinerja, sedangkan sikap negatif dapat menghambat proses implementasi. Disposisi dalam konteks *tour leader* merupakan sikap, karakter, dan komitmen yang dimiliki oleh *tour leader* dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada jamaah. Disposisi ini mencerminkan bagaimana *tour leader* memahami, menerima, dan menjalankan sistem operasional serta kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan penyelenggara perjalanan umrah.

Dalam pelaksanaan pelayanan umrah, disposisi *tour leader* sangat memengaruhi efektivitas implementasi sistem operasional. *Tour leader* yang memiliki sikap positif dan menerima kebijakan perusahaan akan menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan kesungguhan, sehingga pelayanan kepada jamaah dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, jika *tour leader* memiliki sikap yang kurang mendukung, seperti kurangnya komitmen atau ketidaksetujuan terhadap kebijakan, maka hal tersebut dapat menghambat proses

pelayanan dan menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah.

Menurut Hangka, disposisi merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, karena mencerminkan komitmen, integritas, dan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas. Sikap pelaksana yang positif akan mendorong pelaksanaan kebijakan berjalan lebih efektif, sedangkan sikap yang kurang mendukung dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan.²⁴

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup pembagian tugas, alur kerja, wewenang, serta standar operasional prosedur (SOP). Struktur organisasi yang jelas akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Struktur organisasi dalam pelaksanaan tugas *tour leader* sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan kepada jamaah. Salah satu hal penting dalam struktur tersebut adalah adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman kerja bagi *tour leader*. Dengan adanya SOP, *tour leader* memiliki acuan yang jelas tentang apa yang harus dilakukan, mulai dari persiapan keberangkatan,

²⁴ Hangka Maolana, 'Pengaruh Disposisi Pelaksana Terhadap Keberhasilan Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Baledu Kecamatan Kandangan Kabupaten Temanggung' (Skripsi Universitas Tidar, 2023), h. 9

pendampingan selama perjalanan, hingga kepulangan jamaah.

Menurut Sunarto, struktur organisasi yang baik akan memperjelas peran, menghindari tumpang tindih tugas, dan memperlancar koordinasi.²⁵

Dalam penelitian ini, teori implementasi George C. Edward III digunakan sebagai analisis untuk mengkaji implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Analisis dilakukan melalui empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Tour Leader* dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah.

B. Sistem Operasional Pelayanan

1. Pengertian 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.

²⁵ Sunarto, 'Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Kearsipan Pada Lembaga Layanan Pendidikan', Jurnal Ilmu Administrasi, 3.2 (2021), 100–102 (h.101)

Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu yang terdiri dari sistem operasional pelayanan agar jamaah umrah tertarik dan mempercayakan perjalanan ibadah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

Sistem operasional yaitu mengacu pada cara sistem operasi yang digunakan untuk mengelola operasi atau layanan dalam sektor layanan, seperti perhotelan, restoran, perbankan, kesehatan, atau layanan pelanggan. Hal ini meliputi pengelolaan data, penjadwalan layanan, proses transaksi, serta komunikasi yang terkoordinasi dalam menjalankan kegiatan operasional di industri tersebut.²⁶

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 dengan jangka panjangnya.²⁷

²⁶ Ratna, Riana 'Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan, Persediaan Dan Pengelolaan Penjadwalan Berbasis Desktop Pada Top Cool Service', Jurnal SIFO Mikroskil, 26.2 (2025), (h. 6) <<https://doi.org/https://doi.org/10.55601/jsm.v26i2.1705>>.

²⁷ Anugrah dwi, "Pengertian Manajemen Operasional dan Tujuannya", 2 September 2023,

2. Sistem Operasional Pelayanan Umrah

Sistem operasional pelayanan umrah adalah keseluruhan rangkaian aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh biro perjalanan dalam menyelenggarakan ibadah umrah secara profesional, aman, nyaman, dan sesuai syariat.

Menurut Kementerian Agama Republik Indonesia, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah harus dilakukan berdasarkan prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan jamaah. Sistem pelayanan umrah mencakup tiga tahapan utama, yaitu:

a. Tahap Pra-Keberangkatan

Tahap ini meliputi:

- 1) Pendaftaran Jamaah
- 2) Pengurusan dokumen dan visa
- 3) Manasik umrah
- 4) Pembekaln teknis perjalanan
- 5) Pemeriksaan Kesehatan
- 6) Pengaturan transportasi dan akomodasi

Tahapan pra-keberagkatan bertujuan mempersiapkan jamaah secara administrative, fisik, mental, dan spiritual.

b. Tahap Pelaksanaan di Tanah Suci

Tahap ini meliputi:

- 1) Pendampingan ibadah
- 2) Koordinasi transportasi
- 3) Pengaturan konsumsi dan hotel
- 4) Pelayanan Kesehatan
- 5) Penanganan masalah dan keluhan

Pada tahapan ini, peran tour leader sangat dominan dalam menjamin kelancaran ibadah jamaah.

c. Tahap Pasca-Umrah

Tahap ini meliputi:

- 1) Evaluasi pelayanan
- 2) Pengumpulan umpan balik jamaah
- 3) Penyusunan laporan perjalanan
- 4) Tindak lanjut perbaikan sistem²⁸

C. Tour Leader

1. Pengertian *Tour Leader*

Tour leader adalah seorang profesional yang bertanggung jawab untuk memimpin dan mengelola

²⁸ Etty Etriana, 'Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta', Jurnal Manajemen Dakwah, 4.2 (2018), (h. 192)

kelompok wisatawan selama perjalanan wisata. *Tour leader* dalam penyelenggaraan ibadah umrah memiliki peran yang sangat penting karena tidak hanya bertanggung jawab terhadap aspek teknis perjalanan, tetapi juga terhadap pelayanan dan pendampingan jamaah selama menjalankan ibadah. *Tour leader* merupakan pendamping utama jamaah yang memiliki tanggung jawab dalam manajemen perjalanan, koordinasi layanan, penyampaian informasi, serta pendampingan ibadah sehingga mampu menciptakan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan sesuai prosedur. *Tour leader* sering dianggap sebagai perwakilan utama dari perusahaan travel, karena mereka berada di garis depan dalam berinteraksi langsung dengan wisatawan.²⁹

Sebagai pemandu perjalanan, *tour leader* tidak hanya memastikan bahwa itinerary perjalanan terlaksana sesuai rencana, tetapi juga bertindak sebagai penghubung antara wisatawan dengan pihak-pihak terkait, seperti hotel, restoran, dan penyedia transportasi. Mereka harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menangani berbagai situasi, mulai dari penanganan keluhan hingga memberikan solusi terhadap masalah mendadak yang mungkin muncul selama perjalanan.

²⁹ Findi Oktaviani Layli Rohmatillah, 'PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN ROMBONGAN JAMAAH IBADAH UMRAH PT. NUR HARAMAIN MULIA', *Jurnal Manajemen Bisnis*, 3.03 (2023), (h.5)

Tour leader merupakan seorang kurir atau seorang yang berprofesi sebagai pemimpin perjalanan perjalanan wisata, atau dapat juga disebut sebagai seorang 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. *Tour leader* 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.³⁰

2. Fungsi dan Tugas *Tour Leader*

a. Fungsi *Tour Leader*

Seorang *tour leader* dalam semua kegiatan *tour* berfungsi sebagai seorang yang berperan dan bertindak atas nama perusahaan tempat dia bekerja. Seorang *tour leader* dalam menjalankan fungsinya, ia diberikan kuasa untuk mengambil kebijakan dalam batas-batas tertentu, dimana ini bertujuan untuk

³⁰ Agung Saputro, “Peran *Tour Leader* Dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Sunan Tour And Travel” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h. 19

kelancaran penyelenggaraan perjalanan yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi tour leader dalam perjalanan haji dan umrah sangat penting untuk memastikan bahwa perjalanan berjalan lancar dan sesuai dengan tuntutan agama. Dalam konteksnya tour leader, berfungsi untuk berhubungan kerjasama dengan perusahaan yang menjadi mitra kerja tour operator, seperti maskapai penerbangan, Hotel, Cafe & Restoran, Akomodasi, Transportasi dll.⁸ Fungsi utama tour leader adalah sebagai pendamping dan penanggung jawab rombongan selama perjalanan, mereka memastikan semua jamaah mematuhi semua aturan yang telah ditetapkan.

b. Tugas-tugas *Tour Leader*

Tour leader memiliki peran penting dalam mendampingi jamaah selama proses perjalanan ibadah umrah maupun haji. *Tour leader* bertanggung jawab untuk memastikan seluruh rangkaian perjalanan berjalan dengan lancar, aman, dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Adapun tugas-tugas *tour leader* antara lain:³¹

³¹ Agung Saputro, 'Peran *Tour Leader* Dalam Pelayanan Pendampingan Jama'ah Umrah Di Biro Haji dan Umrah PT. Sunan Tour And Travel' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h. 65

- 1) Mengkoordinasikan keberangkatan dan kepulangan jamaah sesuai dengan jadwal perjalanan yang telah ditentukan.
- 2) Membantu proses administrasi perjalanan, seperti pembagian paspor, boarding pass, dan dokumen perjalanan lainnya.
- 3) Mengarahkan dan mendampingi jamaah selama berada di bandara, hotel, tempat ibadah, maupun lokasi ziarah.
- 4) Menjalin komunikasi yang baik dengan jamaah serta memberikan informasi terkait jadwal, kegiatan, dan aturan selama perjalanan.
- 5) Berkoordinasi dengan pihak hotel, maskapai, transportasi, handling, dan mutawif untuk mendukung kelancaran pelayanan jamaah.
- 6) Memastikan keamanan, kenyamanan, dan kelengkapan jamaah selama perjalanan berlangsung.
- 7) Membantu menyelesaikan permasalahan atau keluhan jamaah yang muncul selama pelaksanaan ibadah.
- 8) Mengawasi pelaksanaan *itinerary* perjalanan agar seluruh kegiatan berjalan sesuai rencana.

- 9) Memberikan pelayanan dan pendampingan khusus kepada jamaah lansia, sakit, atau yang membutuhkan bantuan.
- 10) Menjadi perwakilan perusahaan travel dalam menjaga citra dan kualitas pelayanan kepada jamaah.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Tour Leader* Wafdullah

Standar Operasional Prosedur (SOP) *Tour Leader* Wafdullah merupakan pedoman kerja yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas *tour leader* selama kegiatan umrah berlangsung. SOP ini disusun untuk memastikan pelayanan kepada jamaah berjalan secara teratur, efektif, dan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. Dalam pelaksanaannya, *tour leader* memiliki peran penting sebagai pendamping jamaah sekaligus perwakilan perusahaan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, pengarahan, dan bantuan kepada jamaah sejak keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air.

Menurut Layli Rohmatillah, *tour leader* memiliki tanggung jawab dalam manajemen perjalanan, koordinasi layanan, penyampaian informasi, serta pendampingan ibadah jamaah umrah sehingga mampu menciptakan perjalanan yang aman, nyaman, dan sesuai prosedur. *Tour*

leader juga berperan dalam mengatur jalannya perjalanan, membantu kebutuhan jamaah, serta memastikan seluruh rangkaian kegiatan berjalan dengan baik selama pelaksanaan ibadah umrah. Oleh karena itu, SOP *Tour Leader* Wafdullah mencakup berbagai tahapan pelayanan mulai dari keberangkatan, pendampingan selama perjalanan, pelayanan di hotel, pelaksanaan ibadah, kegiatan ziarah, hingga proses kepulangan jamaah agar pelayanan dapat berjalan secara terstruktur dan optimal.³²

Selain itu, *tour leader* juga memiliki tugas untuk membangun komunikasi yang baik dengan jamaah, pihak *handling*, hotel, mutawif, maupun pihak terkait lainnya guna mendukung kelancaran pelayanan. SOP tersebut juga menunjukkan bahwa *tour leader* tidak hanya berperan sebagai pendamping perjalanan, tetapi juga sebagai problem solver yang membantu menyelesaikan berbagai kendala yang dihadapi jamaah selama menjalankan ibadah umrah.

Adanya SOP *Tour Leader* Wafdullah bertujuan untuk menciptakan standar pelayanan yang konsisten sehingga kualitas pelayanan kepada jamaah dapat terjaga. Dengan adanya pedoman kerja yang jelas, *tour leader*

³² Layli Rohmatillah dan Findi Oktaviani, "Peran *Tour Leader* dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT. Nur Haramain Mulia," *HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis*, 3.03 (2023), (h. 5)

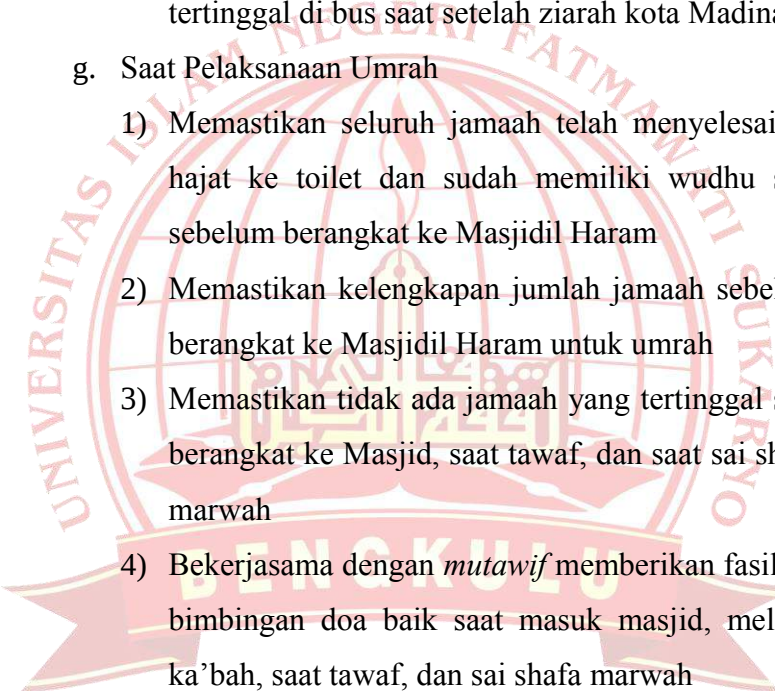
diharapkan mampu melaksanakan tugas secara profesional, meningkatkan kenyamanan jamaah, serta mendukung terciptanya kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah umrah.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) *Tour Leader* Wafdullah meliputi:

- a. Di Bandara Saat Keberangkatan
 - 1) Mengkondisikan jamaah baik melalui grup Whatsapp dan secara langsung untuk berkumpul di titik kumpul yang telah ditentukan dibantu dengan tim *handling* bandara;
 - 2) Menyampaikan sambutan, nasihat pembuka, dan menyampaikan informasi penting selama di tanah suci;
 - 3) Membagikan Paspur dan *boarding pass* masing-masing jamaah;
 - 4) Membantu jamaah menuju ke gerbang keberangkatan yang sesuai, serta mengarahkan untuk menunggu di ruang tunggu yang disediakan hingga proses boarding.
- b. Di Dalam Pesawat
 - 1) Mengkondisikan jamaah untuk duduk sesuai dengan *boarding pass* masing-masing
 - 2) Membantu pertukaran tempat duduk setelah jamaah terbang apabila diperlukan

- 3) Menyapa dan memberikan bantuan selama perjalanan di atas pesawat
 - 4) Mengingatkan untuk shalat apabila tiba waktunya.
- c. Saat Kedatangan di Bandara Jeddah / Madinah
- 1) Membantu mengarahkan jamaah untuk mengantri di pemeriksaan paspor
 - 2) Memastikan tidak ada jamaah yang tertinggal ataupun terkendala saat pemeriksaan paspor
 - 3) Membantu tim *handling* bandara untuk memastikan seluruh koper jamaah keluar dari pesawat dan diangkut oleh porter untuk naik ke bus.
- d. Di Hotel Makkah & Madinah
- 1) Berkoordinasi dengan pihak *handling* untuk memastikan jamaah mendapatkan kamar sesuai dengan pesanan
 - 2) Memberikan informasi tentang penggunaan kunci kamar hotel dengan sesuai
 - 3) Membagikan kartu alamat hotel yang ada di resepsionis kepada seluruh jamaah
 - 4) Memastikan kenyamanan jamaah saat menginap di hotel dan membantu berkoordinasi dengan pihak hotel apabila ada ketidaknyamanan
 - 5) Berkoordinasi dengan pihak catering / hotel untuk memastikan ketersediaan makanan secara cukup untuk seluruh jamaah umrah

- 6) Menjadi representasi perusahaan yang baik dan membantu meredam serta menengahi apabila terjadi konflik baik secara internal ataupun eksternal
 - 7) Saat pertama kali datang, mengajak jamaah untuk ke masjid bersama-sama sambil menunjukkan arah ke masjid serta tanda pengenalan untuk pulang pergi ke masjid (i.e: nomor gerbang, nomor pintu masjid, nama pintu masjid, nama hotel terdekat, dll)
- e. Saat Ziarah Makkah
- 1) Membantu jamaah untuk naik ke bus saat mau berangkat, dan setelah berkunjung ke Arafah dan Ji'ronah
 - 2) Menghitung jumlah jamaah dan memastikan kelengkapan jamaah umrah saat hendak berangkat dan setelah berkunjung ke Arafah & Ji'ronah
 - 3) Membantu membagikan snack saat ziarah
 - 4) Mengingatkan barang bawaan jamaah agar tidak tertinggal di bus saat setelah ziarah kota Makkah.
- f. Saat Ziarah Kota Madinah
- 1) Membantu jamaah untuk naik ke bus saat mau berangkat, dan setelah berkunjung ke Masjid Quba, Kebun Kurma, dan Jabal Uhud

- 
- 2) Menghitung jumlah jamaah dan memastikan kelengkapan jamaah umrah saat hendak berangkat, dan setelah berkunjung ke Masjid Quba, Kebun Kurma, dan Jabal Uhud
 - 3) Membantu membagikan snack saat ziarah
 - 4) Mengingatkan barang bawaan jamaah agar tidak tertinggal di bus saat setelah ziarah kota Madinah.
- g. Saat Pelaksanaan Umrah
- 1) Memastikan seluruh jamaah telah menyelesaikan hajat ke toilet dan sudah memiliki wudhu saat sebelum berangkat ke Masjidil Haram
 - 2) Memastikan kelengkapan jumlah jamaah sebelum berangkat ke Masjidil Haram untuk umrah
 - 3) Memastikan tidak ada jamaah yang tertinggal saat berangkat ke Masjid, saat tawaf, dan saat sai shafa marwah
 - 4) Bekerjasama dengan *mutawif* memberikan fasilitas bimbingan doa baik saat masuk masjid, melihat ka'bah, saat tawaf, dan sai shafa marwah
 - 5) Membantu pelaksanaan tahalul baik di *barbershop* ataupun sendiri
 - 6) Membantu pelaksanaan fidyah apabila terjadi pelanggaran ihram.

h. Saat *Check Out* Hotel

- 1) Membantu jamaah apabila dibutuhkan saat proses packing koper
- 2) Bekerjasama dengan tim *handling* untuk memastikan semua koper jamaah diturunkan ke lobby hotel sesuai waktu yang telah disepakati
- 3) Bekerjasama dengan tim *handling* untuk merekap, memfoto, dan menghitung koper wafduallah + koper tambahan sebelum dinaikkan ke bus
- 4) Memastikan seluruh jamaah untuk naik bus sebelum berangkat.

i. Di Bandara Saat Kepulangan ke Tanah Air

- 1) Memastikan koper jamaah untuk diturunkan dari bus oleh porter bandara
- 2) Memastikan tidak ada barang tertinggal sebelum bus pergi meninggalkan bandara
- 3) Membantu mengarahkan jamaah untuk duduk di ruang tunggu
- 4) Memberikan informasi terkait kepulangan dan rute penerbangan
- 5) Membagikan paspor dan *boarding pass* sesuai kepada masing-masing jamaah
- 6) Membantu proses pemeriksaan paspor apabila diperlukan

- 7) Memastikan seluruh jamaah untuk *boarding* ke atas pesawat.
- j. Program Tambahan di Makkah
- 1) Mengajak jamaah untuk melaksanakan sholat tahajud bersama *mutawif* setidaknya 2x (situasional)
 - 2) Mengajak jamaah untuk tawaf sunnah berama *mutawif* setidaknya 1x
 - 3) Mengajak jamaah untuk shalat di hijir ismail bersama *mutawif* setidaknya 1x (situasional)
 - 4) Mengadakan kegiatan tausiah bersama *mutawif* di Makkah setidaknya 2x
- k. Program Tambahan di Madinah
- 1) Mengajak jamaah untuk ziarah ke Tsaqifah Bani Saidah, Masjid Ghumamah, Masjid Abu Bakar, dan Mendekat ke Qubah Masjid Nabawi;
 - 2) Mengajak jamaah untuk melaksanakan sholat tahajud bersama *mutawif* setidaknya 2x (situasional)
 - 3) Mengadakan kegiatan tausiah bersama *mutawif* di Madinah setidaknya 2x
 - 4) Mengadakan kegiatan manasik bersama *mutawif* di Madinah (Jika rute Madinah *First*)

D. Kualitas Layanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian untuk mewujudkan proses pelayanan yang berkualitas dan memenuhi standar. Pelayanan yang optimal diarahkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Menurut Muhammad Mu'iz Rahaerjo, pelayanan dapat diartikan sebagai prihal, proses, cara, atau usaha perbuatan untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan dalam penyelegaraan pemerintahan.³³

2. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dalam industri jasa, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup proses interaksi antara penyedia jasa dan pengguna

³³ Muhammad Mu'iz Rahaerjo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi Pertama, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), h. 3

layanan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas terhadap layanan yang diberikan.

Menurut Fandy Tjiptono, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas layanan mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pelanggan, maka kualitas layanan dinilai kurang baik.³⁴

Sementara itu, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas layanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima. Apabila persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima lebih tinggi atau sama dengan harapan mereka, maka kualitas layanan dinilai

³⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, quality and satisfaction*, Edisi 4 (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), h. 59

baik. Sebaliknya, apabila persepsi pelanggan terhadap layanan lebih rendah dibandingkan harapannya, maka kualitas layanan dianggap tidak memuaskan.³⁵

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah, kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting karena pelayanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif perjalanan, tetapi juga menyangkut kenyamanan, keamanan, serta kelancaran pelaksanaan ibadah jamaah selama berada di tanah suci. Oleh karena itu, perusahaan penyelenggara perjalanan umrah perlu memberikan pelayanan yang optimal agar jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan tenang dan khusyuk.

Layanan yang berkualitas menjadi salah satu elemen penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Suatu pelayanan dapat dikatakan bermutu jika mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan, yang selanjutnya mendorong loyalitas pelanggan terhadap Perusahaan. Untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan, salah satu langkah yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan layanan

³⁵ Yulia, Erwansyah, 'Analysis Of Service Quality And Price Perception On Customer Loyalty With Perceived Value As A Mediating Variable Among Visitors Of Villa Star', Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam, 9.1 (2026), (h. 261)

yang benar-benar memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten.³⁶

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, akan tetapi dimensi yang lebih sering digunakan ialah yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, ada lima dimensi kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan SERQUAL (servis quality),³⁷ dimensi tersebut adalah:

a. *Tangibles* (berwujud)

Bukti fisik dalam kualitas layanan merupakan wujud nyata dari fasilitas atau objek yang dapat dilihat dan digunakan oleh petugas dalam mendukung proses pelayanan. Unsur fisik ini dirasakan manfaatnya oleh pihak yang menerima layanan sehingga menimbulkan kepuasan. Keberadaannya juga mencerminkan kinerja dan profesionalitas penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Adapun indikatornya:

- 1) Kerapian dan profesionalitas penampilan *tour leader*.

³⁶ Fakhriana, Zahra 'Peran Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Dalam Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan', Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi, 5.2 (2020), (h.159)

³⁷ Miftahul Khoir, Rio Haribowo 'Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual)', Jurnal Manajemen, 15.1 (2023), (h. 4–5) <<https://doi.org/https://doi.org/10.30872/jmmn.v15i1.13893>>.

- 2) Petugas menggunakan Bahasa dan sikap yang sopan dalam melayani jamaah.
- 3) Fasilitas yang digunakan pada saat melayani jamaah.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan Perusahaan / Lembaga untuk pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Adapun indikatornya:

- 1) Ketepatan proses keberangkatan-kepulungan sesuai jadwal.
- 2) Konsistensi *tour leader* menjalankan SOP operasional.
- 3) Memberikan pelayanan secara cepat kepada jamaah.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Adapun indikatornya:

- 1) Kesigapan membantu jamaah lansia atau jamaah bermasalah.
- 2) Merespon semua keluhan yang diungkapkan jamaah.
- 3) Kecepatan memberikan solusi saat terjadi perubahan agenda.

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai Perusahaan atau lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan. Adapun indikatornya:

- 1) Kemampuan *tour leader* menjamin keamanan jamaah selama perjalanan.
- 2) Pengetahuan *tour leader* tentang hotel, bandara, rute perjalanan, dan ziarah.

e. *Empathy* (empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Adapun indikatornya:

- 1) *Tour leader* memberikan pendampingan khusus bagi lansia, dan jamaah pemula.
- 2) Sikap *tour leader* yang sabar, ramah, dan menghargai jamaah.
- 3) Penyesuaian komunikasi dengan karakter jamaah.
- 4) Kemampuan *tour leader* mendengarkan dan memahami kebutuhan jamaah.³⁸

Dalam penelitian ini, kualitas layanan jamaah umrah dianalisis menggunakan teori *Service Quality*

³⁸ Khaerunnisa, Rini, 'Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler', (Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), h. 15–16

(*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Teori ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan *tour leader* kepada jamaah melalui lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

E. Jamaah Ibadah Umrah

Jamaah ibadah umrah merupakan 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.

1. Pengertian Umrah

Umrah adalah salah satu kegiatan ibadah dalam dalam agama Islam. Hampir sama 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 Sai antara Shafa dan Marwah, setelah memakai ihram yang diambil dari miqat. Umrah sering disebut pula dengan haji kecil.³⁹ Dalam bahasa arab umrah berarti ziarah atau berkunjung. Selain

³⁹ Herry Indra Sihite, "*Kualitas Pelayanan Tour Leader Umrah di PT. Mandiri Tour and Travel Pekanbaru*", JOM FISIP Vol.5: Edisi II, jurnal ilmu administrasi, (2018), (h. 3)

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.⁴⁰

2. Syarat-syarat Umrah

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

- a. Islam. Umrah tidak wajib bagi orang yang kafir.
- 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.
- e. Istita'ah (Mampu). Istita'ah artinya mampu secara fisik, biaya, ilmu dan mencukupi nafkah keluarga yang ditinggalkan.⁴¹

3. Rukun Umrah

⁴⁰ Muhammad Nur Ichsan, *“Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jamaah Ibadah Umrah di Phinisi Wisata Jakarta Selatan”* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), h. 33

⁴¹ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), h. 48

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 sebelum berihram. Seorang jamaah sudah bisa memulai ibadahnya setelah mengucapkan niat ihram haji atau pun umrah.

b. Tawaf

Secara bahasa tawaf 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.⁴²

c. Sai

Menurut Bahasa sai berarti berjalan atau berusaha. Dan menurut istilah sai adalah berjalan dari Safa ke Marwa, bolak-balik sebanyak tujuh kali yang dimulai dari Safa dan berakhir di Marwa.

d. Tahalull

⁴² Muhammad Nur Ichsan, "Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di Phinisi Wisata Jakarta Selatan" (Skripsi, Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022) h. 35-38

Tahalull ialah menggunting rambut sekurang-kurangnya tiga helai rambut.

e. Tertib

Tertib adalah melaksanakan rukun umrah secara berurutan, yaitu mulai dari ihram, tawaf, sai lalu tahalull.



BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Wafdullah

PT. Wafdullah Tamu Mulia merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa perjalanan ibadah haji dan umrah. Perusahaan ini didirikan oleh Muhammad Fadhli Abdurrahman pada tahun 2016 dan berpusat di Jl. Raya Cagar Alam No.34 RT/RW 003/007, Kelurahan Pancoran Mas, Kecamatan Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat. PT. Wafdullah Tamu Mulia telah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).⁴³

Berdirinya PT. Wafdullah Tamu Mulia berawal dari pengalaman dan cita-cita pendirinya, Muhammad Fadhli Abdurrahman, yang sejak kecil memiliki keinginan untuk menjadi pelayan tamu Allah dan membimbing jamaah ke Baitullah. Ketertarikan tersebut dipengaruhi oleh lingkungan keluarga yang dekat dengan ibadah haji. Sejak menempuh pendidikan di bangku sekolah menengah pertama, beliau mulai mendalami ilmu agama dan bahasa Arab dengan menempuh pendidikan pesantren di Jombang. Setelah lulus SMA, beliau melanjutkan pembelajaran bahasa Arab di Arab

⁴³ Wafdullah Travel Haji dan Umrah, *PT. Wafdullah Tamu Mulia*. <https://wafdullah.com/>. (Diakses, 13 November 2025)

Saudi sekaligus bekerja sebagai mutawif dan handling jamaah umrah dan haji.

Pengalaman kerja di bidang pelayanan jamaah haji dan umrah menjadi bekal utama dalam membangun usaha travel sendiri. Sebelum mendirikan PT. Wafdullah Tamu Mulia, beliau pernah menjalankan usaha penjualan tiket dan bekerja di beberapa perusahaan travel haji dan umrah, baik di Indonesia maupun di Arab Saudi. Selain itu, beliau juga menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Salahuddin Al-Ayubi Jakarta.

Dengan pengalaman yang dimiliki, Muhammad Fadhli Abdurrahman kemudian mendirikan PT. Wafdullah Tamu Mulia dengan dukungan keluarga. Pada awal berdirinya, perusahaan memberangkatkan sekitar 15–20 jamaah setiap bulannya. Namun, saat pandemi Covid-19 melanda Indonesia, keberangkatan jamaah sempat dihentikan dan dilakukan pembatalan keberangkatan demi menjaga keselamatan jamaah. Setelah pandemi berakhir, PT. Wafdullah Tamu Mulia kembali aktif memberangkatkan jamaah dan terus mengalami perkembangan hingga memiliki beberapa cabang di berbagai wilayah Indonesia.

Salah satu cabang PT. Wafdullah Tamu Mulia berada di Provinsi Bengkulu. PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu beralamat di Jl. Adam Malik Raya RT.023 RW.008,

Kelurahan Cempaka Permai, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Cabang Bengkulu mulai beroperasi pada Desember 2022 dan dipimpin oleh Wiwik Suryani. Cabang ini juga telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia dengan izin PPIU No. 21062200216980001 Tahun 2022.⁴⁴

Dalam menjalankan pelayanan kepada jamaah, PT. Wafdullah Tamu Mulia didukung oleh mutawif dan mutawifah yang profesional serta berpengalaman di bidang haji dan umrah. Selain itu, perusahaan juga bekerja sama dengan hotel-hotel setara bintang lima di Arab Saudi guna memberikan kenyamanan akomodasi bagi jamaah. Untuk mendukung kelancaran perjalanan, PT. Wafdullah Tamu Mulia juga bekerja sama dengan beberapa maskapai penerbangan, seperti Garuda Indonesia, Lion Air, dan Saudia Airlines.

B. Visi dan Misi Lembaga

1. Visi

Menjadi perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan umrah dan visa unggulan yang mampu memberi nilai tambah yang menguntungkan kepada

⁴⁴ Wafdullah Travel Haji dan Umrah, *PT. Wafdullah Tamu Mulia*. <https://wafdullah.com/>. (Diakses, 13 November 2025)

pelanggan, perusahaan dan karyawan dengan menerapkan konsep pelayanan sepenuh hati.

2. Misi

- a. Menjamin kejujuran, transparansi, profesionalitas dan integritas dalam semua aspek pelayanan untuk menjamin kepuasan jamaah.
- b. Memberikan pembimbingan ibadah haji dan umrah yang lengkap dan sesuai syariah, dibimbing oleh para ustadz dan pembimbing berpengalaman serta menyediakan fasilitas yang nyaman dan memadai.
- c. Menyebarkan nilai-nilai Islami dan keberkahan melalui pelayanan yang tulus dan ikhlas.
- d. Terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi terkini untuk mempermudah proses administrasi dan perjalanan umrah.
- e. Membangun hubungan yang erat dan berkelanjutan dengan jamaah melalui komunikasi terbuka dan dukungan yang berkelanjutan.
- f. Bekerja sama dengan mitra-mitra terpercaya, termasuk maskapai penerbangan, hotel, dan penyedia

layanan lainnya, untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten.⁴⁵

C. Struktur Organisasi PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu



Sumber: PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu

⁴⁵ Wawancara langsung dengan Resty, admin PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, Tanggal 25 Oktober 2025 di kantor PT. Wafdullah Cabang Bengkulu.

Adapun uraian tugas (*job description*) masing-masing posisi adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. Penasehat

- a. Membantu dan membimbing karyawan
- b. Membantu permasalahan dalam Perusahaan
- c. Membantu menyelesaikan persoalan-persoalan oleh tim dalam Perusahaan

2. Pembina

Adapun tugas dan wewenang dari pembina yayasan adalah sebagai berikut:

- a. Memutuskan atau menyetujui perubahan anggaran dasar
- b. Melakukan pengangkatan dan pemberhentian anggota pengurus dan pengawas
- c. Menetapkan kebijakan umum yayasan yang didasarkan pada anggaran dasar yayasan
- d. Melakukan pengasahan terkait program kerja dan rancangan anggaran tahunan yayasan

3. Kepala Cabang

Kepala cabang juga bertugas mengelola kantor cabang pada area tertentu. Branch manajer atau kepala cabang ini merupakan jabatan eksekutif yang mewakili kantor pusat di daerah-daerah tertentu. Posisi ini dibutuhkan untuk

⁴⁶ Wawancara langsung dengan Resty, admin PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, Tanggal 25 Oktober 2025 di kantor PT. Wafdullah Cabang Bengkulu.

memastikan seluruh daerah cabang beroperasi sejalan dengan tujuan kantor pusat.

4. Admin

Tugas dan tanggung jawab admin dalam PT. Wafdullah Tamu Mulia adalah:

- a. Melakukan kegiatan administrasi data perjalanan
- b. Menginput data tour Perusahaan
- c. Memberikan informasi tentang perlengkapan tour
- d. Merekrut, melatih, dan mengawasi staf tour
- e. Mengelola anggaran perjalanan
- f. Membuat catatan keuangan

5. Humas

Humas bertugas untuk menyampaikan segala informasi penting mengenai organisasi kepada publik. Dengan penyapaian informasi ini diharapkan publik dapat memahami sudut pandang organisasi tentang suatu isu atau permasalahan tertentu.

6. Divisi Manasik

Divisi manasik yang membimbing manasik haji merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada calon jamaah haji. Bertugas melakukan pembimbingan kepada jamaah haji sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan dan selama di arab Saudi sampai dengan kepulangan di Indonesia.

7. Divisi Usaha

Tugas pokok dan fungsi utama divisi usaha adalah: melakukan kegiatan yang bertujuan untuk menghimpun dana guna memenuhi kebutuhan finansial KPS menyediakan kekurangan dana bagi setiap kegiatan KPS baik proker tiap divisi maupun lomba dan berkoordinasi dengan bendahara guna memenuhi kebutuhan organisasi KPS.

8. Divisi Pemasaran

Divisi pemasaran atau divisi marketing merupakan salah satu divisi yang ada di sebuah Perusahaan, dan berperan dalam memasarkan produk, jasa, atau layanan yang dimiliki Perusahaan itu kepada pelanggannya tugas seorang professional seorang divisi pemasaran adalah menciptakan strategi yang akan meningkatkan penjualan dan pendapatan bagi Perusahaan.

9. Divisi Perlengkapan

Divisi perlengkapan yang menyediakan semua perlengkapan yang dibutuhkan. Dengan berkoordinasi dengan divisi lain, divisi perlengkapan menghimpun semua perlengkapan atau peralatan yang diperlukan setiap divisi. Divisi ini yang bertugas menyediakan segala perlengkapan selama bekerja atau berkegiatan.

10. Tim Pensyiar

Tim ini bertugas menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja dan petunjuk teknis dibidang *syiar* Islam.

Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana kerja dan petunjuk teknis di pelaksanaan haji dan umroh serta bersosialisasi ke masyarakatan luar/rumah kerumah juga untuk mempromosikan penawaran dari PT. Travel Haji dan Umrah.

D. Produk Umrah PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu

1. **Paket Umrah VIP:** Program Umrah 12 hari dengan harga 43,5 Juta. Hotel Makkah Bintang 5 yaitu Hotel Safwa Tower/ Setaraf dan Hotel Madinah Bintang 3 yaitu Safwa AL Madinah/Setaraf. Memiliki beberapa bonus seperti, city tour kota thaif, Jabal magnet, percetakan Al-Qur'an dan free kereta cepat.
2. **Umrah Spesial:** Memiliki berbagai pilihan paket dengan harga yang berbeda-beda seperti, ada harga 33,5 Juta hotel Bintang 4 di Madinah dan Makkah, harga 39,9 Juta hotel Bintang 4 Makkah dan Madinah, harga 43,5 Juta hotel Bintang 4 Madinah dan Makkah hotel Bintang 5 free kereta cepat, harga 46,7 juta program 13 hari penerbangan Garuda Indonesia hotel Bintang 5 di Makkah dan Madinah free kereta cepat, harga 47,5 juta program 14 hari umrah plus turki.
3. **Paket Promo 9 Hari:** Harga 29,9 juta dengan hotel Bintang 3 di Madinah dan hotel Bintang 4 di Makkah.

UMROH RAMADHAN

Program 28 Hari
Dengan Buka & Sahur

Harga mulai **59 Juta**

Hotel Makkah TALA AJYAD
Hotel Madinah JAWHARAT ARSHED

Booking DP 5 juta langsung dikirim perlengkapan

Sudah Termasuk

- Tiket Pesawat PP
- VISA Umroh (dan BIKH)
- Handing Bandara
- Perjalanan Full Set
- Bus Saudi Full AC
- Makanak
- Tas dan Parkir
- Zam Zam
- Muthawwif/muthawwifah
- Tour Makkah Madinah

Belum Termasuk

- Immunisasi Pasien
- Asuransi
- Kasbon Batai
- Paket Internet
- Transportasi Pribadi

Daftar Sekarang Melalui Admin
LANGSUNG FREE CASH-CASH SL

TOTAL DPAAT 3 KALON 28 HARI

0821-8443-4068 / 0856-1780-065 ADMIN

Sumber: PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu

4. **Umrah Full Ramadhan:** Ada paket harga 39,9 juta program 13 hari dengan buka dan sahur, harga 47,5 juta program 18 hari dengan buka dan sahur dan harga 59 juta program 28 hari. Hotel Makkah Tala Ajyad dan Hotel Madinah Jawharat Arshed.
5. **Paket Umrah Program 12 Hari:** harga mulai 33,5 juta dengan hotel Makkah Bintang 4 yaitu Nada Ajyad dan hotel Madinah Bintang 3 yaitu Safwat Al Madinah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian selama di lapangan, maka peneliti menjabarkan beberapa hasil penelitian tersebut untuk menjawab permasalahan yang diambil. Dari hasil wawancara penulis dengan informan di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu tentang implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah tersebut sebagai berikut:

1. Implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader*

Implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* dalam penelitian ini dianalisis menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang mencakup empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut digunakan sebagai instrumen analisis untuk menilai sejauh mana sistem operasional pelayanan *tour leader* diterapkan secara efektif dalam mendukung peningkatan kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

a. Komunikasi

Komunikasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem operasional

pelayanan *tour leader*, yang dilaksanakan secara sistematis melalui rapat koordinasi, briefing pra-keberangkatan, serta pemanfaatan media komunikasi digital seperti WhatsApp dan telepon seluler.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada Mbak Resti Fitri Pratiwi selaku tim manajemen Wafdullah, mengatakan:

“Sebelum keberangkatan, tim manajemen rutin mengadakan briefing untuk menyampaikan informasi teknis, pembagian tugas, dan penegasan SOP untuk memperkuat koordinasi serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan selama pelayanan berlangsung”.⁴⁷

Dalam pelaksanaannya di lapangan, *tour leader* menyampaikan bahwa komunikasi dengan jamaah dilakukan secara intensif dan berulang, khususnya terkait jadwal ibadah, waktu keberangkatan, dan titik kumpul.

Hasil wawancara selanjutnya diungkapkan oleh Ibu Icha Khairiah selaku *tour leader* yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu memberikan arahan dan pendampingan kepada jamaah setiap hari selama pelaksanaan ibadah umrah. Arahan tersebut mencakup

⁴⁷ Hasil Observasi dan Wawancara dengan Mbak Resti Fitri Pratiwi, Tim Manajemen Wafdullah, Pada Tanggal 12 Januari 2026.

penjelasan mengenai jadwal ibadah, waktu berkumpul, serta ketentuan dan tata tertib yang harus dipatuhi selama berada di Masjidil Haram. Penyampaian informasi dilakukan secara jelas dan terstruktur agar jamaah memahami rangkaian kegiatan yang akan dilaksanakan, sehingga ibadah dapat berjalan tertib, lancar, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.”⁴⁸

Namun demikian, hasil wawancara dengan jamaah menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya dapat dipahami secara optimal oleh seluruh jamaah, terutama jamaah lanjut usia. Faktor keterbatasan fisik, daya ingat, kelelahan, serta perbedaan tingkat pendidikan menjadi kendala utama dalam efektivitas komunikasi.

Hasil wawancara selanjutnya oleh ibu Ratiah selaku jamaah umrah mengatakan bahwa:

“Kadang informasi yang disampaikan banyak, jadi kami yang sudah tua ini agak lambat menangkapnya, tapi *tour leader* sabar mengulang.”⁴⁹

Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem komunikasi telah berjalan secara intensif dan

⁴⁸ Hasil Observasi dan Wawancara dengan Ibu Icha Khairiah, *Tour Leader* Wafdullah, Pada Tanggal 11 Januari 2026.

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Farida Wati, Jamaah Umrah, Pada Tanggal 22 Februari 2026.

terstruktur, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek komunikasi interpersonal. *Tour leader* tidak hanya dituntut menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan pesan dipahami dengan baik oleh jamaah. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih personal dan sederhana, terutama bagi jamaah lanjut usia, agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan optimal.

b. Sumber Daya

Sumber daya merupakan komponen penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem operasional pelayanan. Dalam penelitian ini, sumber daya mencakup sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, serta fasilitas pendukung.

Pihak manajemen menjelaskan bahwa PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu telah menerapkan sistem seleksi yang ketat dalam merekrut *tour leader*. Kriteria utama yang digunakan meliputi pengalaman mendampingi jamaah, pemahaman ibadah umrah, kemampuan komunikasi, serta kesiapan mental dan fisik.

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada Mbak Resti Fitri Pratiwi selaku tim manajemen Wafdullah, mengatakan:

“Kami melakukan proses seleksi *tour leader* dengan mempertimbangkan tingkat pengalaman. *Tour leader* yang dipilih adalah mereka yang telah berpengalaman serta beberapa kali mendampingi jamaah dalam pelaksanaan ibadah umrah. Pengalaman tersebut menjadi pertimbangan utama karena dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah, serta memastikan seluruh rangkaian kegiatan berjalan dengan tertib dan lancar sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.”⁵⁰

Tour leader menyampaikan bahwa perusahaan telah menyediakan fasilitas yang relatif memadai, mulai dari transportasi udara dan darat, akomodasi, konsumsi, hingga perlengkapan ibadah. Fasilitas tersebut sangat membantu dalam menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah jamaah.

Berdasarkan ungkapan dari Ibu Susi selaku *tour leader* mengatakan bahwa:

“Fasilitas yang disediakan sudah tergolong memadai dan mampu mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah umrah. Namun, dalam kondisi tertentu jumlah jamaah yang cukup banyak menyebabkan tenaga pendamping harus bekerja lebih

⁵⁰ Hasil Observasi dan Wawancara dengan Mbak Resti Fitri Pratiwi, Tim Manajemen Wafdullah, Pada Tanggal 12 Januari 2026.

intensif, sehingga terkadang mengalami kewalahan dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada seluruh jamaah.”⁵¹

Dari perspektif jamaah, pelayanan yang diberikan dinilai cukup memuaskan. Namun, jamaah juga mengamati bahwa beban kerja *tour leader* cukup berat, terutama saat harus menangani jamaah lansia, jamaah sakit, serta permasalahan teknis lainnya secara bersamaan.

Berdasarkan ungkapan dari Ibu Farida selaku jamaah umrah mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan tugasnya, *tour leader* terkadang mengalami kelelahan karena padatnya rangkaian kegiatan dan tanggung jawab yang harus dijalankan. Meskipun demikian, mereka tetap berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah dengan sikap profesional, ramah, dan penuh tanggung jawab.”⁵²

Temuan ini menunjukkan bahwa Sumber daya yang tersedia tergolong memadai dari segi kualitas SDM dan fasilitas, namun secara kuantitas masih terbatas. Penambahan jumlah *tour leader* dan tenaga pendamping menjadi kebutuhan strategis guna

⁵¹ Hasil Observasi dan Wawancara dengan Ibu Susi Srihartati, *Tour Leader* Wafdullah, Pada Tanggal 11 Januari 2026.

⁵² Hasil Wawancara dengan Ibu Farida Wati, Jamaah Umrah, Pada Tanggal 22 Februari 2026.

meningkatkan intensitas pelayanan dan mengurangi beban kerja.

c. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan aspek paling dominan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* memiliki sikap profesional, ramah, sabar, bertanggung jawab, serta empatik terhadap jamaah.

Berdasarkan ungkapan Ibu Icha Khairiah selaku *tour leader* yang mengatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan tugas pendampingan, kami dituntut untuk senantiasa bersikap sabar dan penuh pengertian dalam menghadapi jamaah. Hal ini dikarenakan karakteristik jamaah sangat beragam, baik dari segi usia maupun pengalaman ibadah. Sebagian jamaah merupakan lanjut usia yang memerlukan perhatian dan bantuan lebih intensif, sementara sebagian lainnya baru pertama kali melaksanakan ibadah umrah sehingga masih membutuhkan arahan yang lebih rinci.”⁵³

Sikap tersebut tercermin dalam kesediaan *tour leader* membantu jamaah tanpa mengenal waktu, memberikan motivasi spiritual, serta mendampingi

⁵³ Hasil Observasi dan Wawancara dengan Ibu Icha Khairiah, *Tour Leader* Wafdullah, Pada Tanggal 11 Januari 2026.

jamaah dalam berbagai kondisi, termasuk saat sakit, kelelahan, dan kebingungan.

Ungkapan Bapak Sumarni selaku jamaah umrah mengatakan bahwa:

“*Tour leader* sangat perhatian, jika kami kesulitan dan ada yang sakit *tour leader* cepat membantu.”⁵⁴

Temuan penelitian menunjukkan bahwa disposisi atau sikap pelaksana sudah cukup baik. *Tour leader* menunjukkan sikap sabar, empatik, dan bertanggung jawab dalam menghadapi karakteristik jamaah yang beragam, khususnya jamaah lanjut usia dan jamaah yang baru pertama kali melaksanakan ibadah umrah. Sikap tersebut tercermin dalam kesediaan untuk memberikan pendampingan secara intensif, bantuan tanpa mengenal waktu, serta motivasi spiritual kepada jamaah.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam pelayanan umrah diwujudkan dalam bentuk SOP yang mengatur seluruh alur pelayanan, mulai dari pendaftaran, manasik, keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan.

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Sumarni, Jamaah Umrah, Pada Tanggal 22 Februari 2026.

Ungkapan Mbak Resti Fitri Pratiwi selaku tim manajemen Wafdullah, mengatakan:

“Seluruh alur pelayanan telah disusun dan diatur berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur, mulai dari tahap pendaftaran, proses administrasi, manasik, pemberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, hingga proses kepulangan jamaah ke tanah air.”⁵⁵

Tour leader menyampaikan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman utama dalam pelaksanaan pelayanan karena memberikan arahan kerja yang jelas, terstruktur, dan sistematis. Namun, situasi di lapangan yang berubah-ubah dan tidak dapat diprediksi menuntut adanya fleksibilitas serta kemampuan beradaptasi, khususnya dalam menghadapi perubahan jadwal, kondisi kesehatan jamaah, dan kendala teknis. Oleh sebab itu, *tour leader* diharapkan mampu tetap mematuhi SOP sekaligus menyesuaikan tindakan pelayanan secara cepat dan tepat guna menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan jamaah.

Berdasarkan ungkapan Bapak Nardianto selaku *tour leader* yang mengatakan bahwa:

⁵⁵ Hasil Observasi dan Wawancara dengan Mbak Resti Fitri Pratiwi, Tim Manajemen Wafdullah, Pada Tanggal 12 Januari 2026.

“SOP menjadi pedoman bagi kami, tapi di lapangan kami harus cepat mengambil keputusan jika terjadi kendala.”⁵⁶

Temuan penelitian menunjukkan bahwa struktur birokrasi telah berjalan efektif melalui penerapan SOP yang mengatur alur kerja, pembagian tugas, dan koordinasi secara jelas. Namun, berbagai kendala di lapangan, seperti perubahan jadwal, kondisi kesehatan jamaah, dan masalah teknis, menuntut adanya kewenangan operasional yang fleksibel agar *tour leader* dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat tanpa mengabaikan keselamatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan.

2. Kualitas Layanan Jamaah Umrah

Kualitas layanan jamaah umrah dalam penelitian ini dianalisis menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai secara komprehensif kualitas pelayanan yang diberikan oleh *tour leader* kepada jamaah umrah selama seluruh rangkaian kegiatan ibadah, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan di Tanah Suci, hingga kepulangan ke tanah air.

⁵⁶ Hasil Observasi dan Wawancara dengan Bapak Nardianto, *Tour Leader* Wafdullah, Pada Tanggal 11 Januari 2026.

Pendekatan ini dipilih karena model *SERVQUAL* mampu menggambarkan persepsi jamaah terhadap kualitas layanan secara menyeluruh, baik dari aspek fisik, proses pelayanan, maupun interaksi antara petugas dan jamaah.

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Aspek *tangibles* mencakup fasilitas fisik, sarana prasarana, transportasi, akomodasi, konsumsi, serta penampilan petugas yang dapat dirasakan langsung oleh jamaah.

Ungkapan Bapak Sumarni selaku jamaah umrah mengatakan bahwa:

“Selama pelaksanaan ibadah umrah, saya merasakan bahwa fasilitas yang diberikan oleh pihak penyelenggara sudah cukup memadai. Hotel yang kami tempati nyaman dan bersih. Selain itu, sarana transportasi yang disediakan juga dalam kondisi baik, aman, dan tepat waktu, sehingga memudahkan perjalanan jamaah dari hotel menuju Masjidil Haram maupun lokasi ziarah.”⁵⁷

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan pelayanan tercermin dari ketepatan jadwal kegiatan, kelancaran seluruh rangkaian ibadah,

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Sumarni, Jamaah Umrah, Pada Tanggal 22 Februari 2026.

serta konsistensi pelayanan yang diberikan kepada jamaah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Ungkapan Ibuk Farida selaku jamaah umrah mengatakan bahwa:

“Selama mengikuti rangkaian ibadah umrah, saya merasakan bahwa seluruh kegiatan berjalan secara teratur, sistematis, dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Setiap aktivitas, mulai dari ibadah wajib, sunnah, ziarah, hingga waktu istirahat, telah diatur dengan baik dan disampaikan secara jelas oleh *tour leader*. Dengan adanya jadwal yang terstruktur tersebut, kami sebagai jamaah tidak merasa bingung dan dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah dengan tertib, lancar, serta lebih khusyuk.”⁵⁸

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsivitas *tour leader* dinilai sangat tinggi, terutama dalam menangani keluhan jamaah, memenuhi kebutuhan mendesak, serta merespons kondisi darurat dengan cepat dan tepat. *Tour leader* menunjukkan sikap sigap, tanggap, dan proaktif dalam memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan yang muncul di lapangan, sehingga jamaah merasa diperhatikan dan didampingi secara optimal.

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Farida Wati, Jamaah Umrah, Pada Tanggal 22 Februari 2026.

Ungkapan Ibuk Ratiah selaku jamaah umrah mengatakan bahwa:

“Ketika terdapat jamaah yang mengalami gangguan kesehatan atau kelelahan, *tour leader* dengan cepat memberikan bantuan dan pendampingan. Saya pernah menyaksikan secara langsung saat salah satu jamaah sakit, *tour leader* segera mengambil tindakan cepat dengan mengantar ke klinik dan memastikan mendapatkan penanganan medis yang tepat. Respons yang cepat dan tanggap tersebut membuat kami merasa aman, tenang, dan terlindungi selama menjalankan ibadah umrah.”⁵⁹

d. *Emphaty* (Empati)

Empati menjadi dimensi paling dominan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan oleh jamaah, ditandai dengan adanya perhatian personal, sikap ramah, serta kepedulian *tour leader* terhadap kondisi fisik, emosional, dan spiritual jamaah.

Ungkapan Bapak Sumarni selaku jamaah umrah mengatakan bahwa:

“Selama perjalanan ibadah, *tour leader* menunjukkan sikap yang sangat sabar, ramah, dan penuh kepedulian, terutama kepada jamaah lanjut usia. Mereka selalu memberikan perhatian khusus,

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Ratiah, Jamaah Umrah, Pada Tanggal 11 Januari 2026.

membantu dalam mobilitas, mengingatkan jadwal ibadah, serta mendampingi secara intensif selama pelaksanaan kegiatan. Sikap empatik ini membuat kami merasa diperhatikan seperti keluarga sendiri, sehingga menumbuhkan rasa nyaman, tenang, dan semangat dalam menjalankan ibadah.”⁶⁰

e. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan pelayanan tercermin dari kompetensi *tour leader* dalam membimbing pelaksanaan ibadah umrah secara tepat sesuai tuntunan syariat, serta kemampuannya dalam menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami oleh jamaah. Kompetensi tersebut meliputi penguasaan materi manasik, pemahaman terhadap prosedur ibadah, serta kesiapan dalam menjawab berbagai pertanyaan jamaah terkait teknis pelaksanaan umrah.

Ungkapan Ibuk Farida selaku jamaah umrah mengatakan bahwa:

“*Tour leader* memiliki pengetahuan yang baik tentang tata cara ibadah umrah serta memahami teknis pelaksanaan perjalanan. Mereka selalu memberikan bimbingan yang jelas, baik terkait manasik, pelaksanaan ibadah di Masjidil Haram dan Masjid

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Sumarni, Jamaah Umrah, Pada Tanggal 22 Februari 2026.

Nabawi, maupun tata tertib selama berada di Tanah Suci.”⁶¹

B. Pembahasan

1. Implementasi Sistem Operasional Pelayanan Tour Leader Pada jamaah Umrah

Dilihat dari hasil observasi penulis mewawancarai langsung ketempat penelitian dan juga berdasarkan data-data yang penulis dapatkan selama melakukan penelitian mengenai implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* melalui wawancara dan observasi selanjutnya adalah menganalisis teori dengan praktik di lapangan.

Implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dianalisis menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana sistem operasional pelayanan *tour leader* telah diterapkan secara efektif dalam mendukung peningkatan kualitas layanan jamaah umrah.

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Farida Wati, Jamaah Umrah, Pada Tanggal 22 Februari 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berperan penting dalam implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader*. Manajemen menerapkan pola komunikasi sistematis melalui rapat, briefing, dan media digital untuk memastikan penyampaian informasi, pembagian tugas, serta penegasan SOP berjalan efektif. Menurut George Edward III, komunikasi yang efektif harus memiliki kejelasan, konsistensi, dan kesinambungan agar tujuan kebijakan dapat dipahami oleh seluruh pelaksana. Namun, komunikasi dengan jamaah, khususnya lansia, masih menghadapi kendala akibat keterbatasan fisik, daya ingat, dan perbedaan pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komunikasi interpersonal yang lebih sederhana, personal, dan berulang agar informasi dapat dipahami secara optimal.

Dari aspek sumber daya, perusahaan telah memiliki SDM yang berkualitas serta fasilitas pelayanan yang memadai, seperti transportasi, akomodasi, konsumsi, dan perlengkapan ibadah. Namun, keterbatasan jumlah *tour leader* dan tenaga pendamping, terutama saat melayani jamaah dalam jumlah besar dan kondisi beragam, berpotensi meningkatkan beban kerja dan menurunkan efektivitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori George Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi

oleh ketersediaan sumber daya, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu, penambahan tenaga pendamping menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal dan berkelanjutan.

Disposisi atau sikap pelaksana menjadi faktor paling dominan dalam penelitian ini. *Tour leader* menunjukkan sikap profesional, ramah, sabar, bertanggung jawab, dan empatik, yang tercermin dalam pendampingan intensif, bantuan tanpa mengenal waktu, serta motivasi spiritual kepada jamaah. Sikap tersebut menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan jamaah dan citra perusahaan. Hal ini sejalan dengan teori George Edward III yang menegaskan bahwa sikap, komitmen, dan integritas pelaksana sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, disposisi pelaksana perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pelatihan serta pembinaan berkelanjutan.

Struktur birokrasi diwujudkan melalui penerapan SOP yang mengatur alur pelayanan secara jelas dan sistematis, sehingga menjadi pedoman utama bagi *tour leader*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP telah berjalan efektif, namun kondisi lapangan yang tidak terduga menuntut fleksibilitas dan kemampuan

beradaptasi. Menurut George Edward III, struktur birokrasi yang jelas akan memudahkan pelaksanaan kebijakan karena adanya pembagian tugas dan prosedur yang terarah. Oleh karena itu, diperlukan kewenangan operasional yang fleksibel agar *tour leader* dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat tanpa mengabaikan keselamatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu telah berjalan cukup efektif. *Tour leader* mampu melayani jamaah dengan baik, menjalankan program sesuai SOP, mengikuti alur koordinasi, serta memberikan kenyamanan selama kegiatan ibadah berlangsung. Implementasi tersebut didukung oleh komunikasi yang sistematis melalui briefing sebelum keberangkatan, sumber daya manusia yang berkualitas, fasilitas yang memadai, serta penerapan SOP yang jelas dan terstruktur. Selain itu, disposisi *tour leader* terlihat dari sikap profesional, sabar, dan bertanggung jawab, dalam melayani jamaah. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penguatan komunikasi interpersonal, penambahan tenaga pendamping, serta fleksibilitas dalam pelaksanaan

SOP agar pelayanan jamaah umrah dapat berjalan lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

2. Kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah umrah

Kualitas layanan jamaah umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dianalisis menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi ini digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *tour leader* selama rangkaian ibadah umrah, mulai dari persiapan, pelaksanaan di Tanah Suci, hingga kepulangan.

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* mencerminkan kualitas pelayanan dari aspek fisik yang dapat dirasakan langsung oleh jamaah, seperti fasilitas, sarana prasarana, transportasi, akomodasi, konsumsi, serta penampilan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jamaah menilai fasilitas yang disediakan oleh pihak penyelenggara telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Hotel yang nyaman dan bersih, transportasi yang aman dan tepat waktu, serta konsumsi yang cukup.

Selain itu, penampilan *tour leader* yang rapi, sopan, dan profesional turut memperkuat citra positif perusahaan serta meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa bukti fisik menjadi faktor awal pembentuk persepsi kualitas layanan. Dengan demikian, dimensi *tangibles* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dapat dikategorikan baik, meskipun tetap perlu dilakukan peningkatan kualitas fasilitas secara berkelanjutan guna menjaga kepuasan jamaah.

b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dan *tour leader* dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, serta sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan ibadah umrah berlangsung secara terjadwal, tertib, dan lancar, didukung oleh koordinasi yang baik antara manajemen dan *tour leader*. Ketepatan waktu dan keteraturan kegiatan tersebut memberikan kepastian bagi jamaah dalam menjalankan ibadah dengan tertib, terarah, dan nyaman.

Konsistensi pelayanan yang ditunjukkan oleh *tour leader* mencerminkan adanya perencanaan yang

matang serta pengelolaan waktu yang efektif. Hal ini membuat jamaah merasa tenang dan percaya terhadap profesionalisme penyelenggara. Temuan ini memperkuat konsep *reliability* dalam *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya keandalan sebagai indikator utama kualitas layanan. Dengan demikian, dimensi *reliability* pada pelayanan umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dapat dinilai sangat baik.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness mencerminkan kesiapan dan kecepatan *tour leader* dalam merespons kebutuhan, keluhan, serta kondisi darurat jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* memiliki tingkat daya tanggap yang tinggi, terutama dalam menangani jamaah yang mengalami gangguan kesehatan, kelelahan, maupun kendala teknis di lapangan.

Responsivitas yang tinggi ini memberikan rasa aman, nyaman, dan terlindungi bagi jamaah, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan lebih tenang dan fokus. Temuan ini sejalan dengan konsep *responsiveness* dalam *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Oleh karena itu, dimensi *responsiveness* pada

pelayanan umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dapat dinilai sangat baik.

d. *Empathy* (Empati)

Empati menjadi dimensi yang paling dominan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* memiliki Sikap ramah, sabar, peduli, serta perhatian. Perhatian khusus kepada jamaah lansia, pendampingan intensif, serta kesediaan membantu tanpa mengenal waktu menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga menyentuh dimensi emosional dan spiritual jamaah.

Sikap empatik ini membuat jamaah merasa dihargai, diperhatikan, dan diperlakukan layaknya keluarga, sehingga tercipta suasana ibadah yang lebih khusyuk dan bermakna. Temuan ini sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang menempatkan empati sebagai dimensi penting dalam membangun hubungan interpersonal antara penyedia layanan dan pengguna jasa. Dengan demikian, dimensi *empathy* pada pelayanan umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dapat dinilai cukup baik.

e. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, dan sikap profesional *tour leader* dalam memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, serta

kepastian pelaksanaan ibadah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* memiliki pemahaman yang baik terhadap tata cara ibadah umrah, materi manasik, serta teknis perjalanan.

Jaminan pelayanan ini membuat jamaah merasa aman dan yakin bahwa seluruh rangkaian ibadah dapat dijalankan sesuai tuntunan syariat dan prosedur yang berlaku. Hal ini sejalan dengan konsep *assurance* dalam *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya kompetensi dan kredibilitas petugas dalam membangun kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, dimensi *assurance* pada pelayanan umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dinilai baik.

Berdasarkan analisis lima dimensi *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu sudah baik, ditunjukkan oleh fasilitas yang memadai, ketepatan jadwal dan kelancaran ibadah, kesigapan *tour leader* dalam merespons kebutuhan jamaah, serta sikap ramah, sabar, dan perhatian personal, khususnya kepada jamaah lanjut usia, yang berdampak positif terhadap kenyamanan dan kekhusyukan ibadah. *tour leader* juga memiliki pemahaman yang baik terhadap tata cara pelaksanaan ibadah umrah, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* pada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia telah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari pelaksanaan briefing sebelum keberangkatan, kualitas sumber daya manusia yang baik, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan SOP perusahaan. Selain itu, *tour leader* mampu memberikan kenyamanan kepada jamaah selama proses ibadah umrah berlangsung. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti komunikasi dengan jamaah lansia serta keterbatasan jumlah *tour leader* dan tenaga pendamping yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas komunikasi dan penambahan tenaga pendamping agar pelayanan kepada jamaah, khususnya jamaah lansia, dapat berjalan lebih optimal.

2. Kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia berdasarkan lima dimensi SERVQUAL secara umum sudah baik. Hal ini terlihat dari ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, ketepatan jadwal kegiatan, serta kelancaran pelaksanaan ibadah jamaah. Selain itu, *tour leader* menunjukkan sikap responsif dalam menangani kebutuhan dan kondisi darurat jamaah. Sikap ramah, sabar, peduli, dan perhatian, khususnya kepada jamaah lanjut usia, juga mampu menciptakan rasa nyaman, aman, dan khusyuk selama pelaksanaan ibadah umrah. Kompetensi dan profesionalisme *tour leader* dalam membimbing jamaah mampu meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, penulis menyarankan:

1. Kepada Perusahaan

Perusahaan disarankan untuk meningkatkan komunikasi dengan jamaah lansia melalui pendekatan yang sederhana dan berulang. Menambah jumlah *tour leader* dan tenaga pendamping, serta memberikan fleksibilitas kepada *tour*

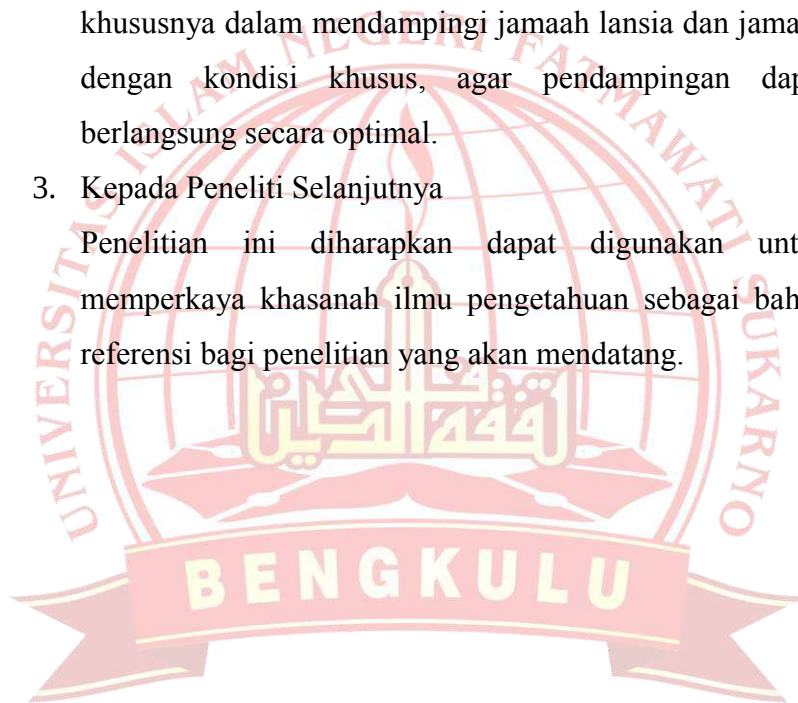
leader dalam penerapan SOP agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

2. Kepada *Tour Leader*

Tour leader diharapkan dapat mempertahankan sikap profesional, ramah, dan bertanggung jawab, serta terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan, khususnya dalam mendampingi jamaah lansia dan jamaah dengan kondisi khusus, agar pendampingan dapat berlangsung secara optimal.

3. Kepada Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang akan mendatang.



DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Rizky. "Sistem Pelayanan PT. Mafaza Tour & Travel dalam Membina Jamaah Umrah." (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018)
- Anggito Albi dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV, 2018)
- Anugrahdwi, "Pengertian Manajemen Operasional dan Tujuannya", 2 September 2023, <https://pascasarja.umsu.ac.id/pengertianmanajemen-operasional-dantujuannya/#:~:text=Tujuan%20utama%20dari%20manajemen> (Diakses, 26 September 2025)
- Aryadi, Patmawati, 'Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1.1 (2020), 4 <<https://doi.org/https://doi.org/10.24260/jmd.v1i1.125>>.
- Etriana Etty, 'Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (Ppiu) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 4.2 (2018), 192
- Erwansyah Yulia, 'Analysis Of Service Quality And Price Perception On Customer Loyalty With Perceived Value As A Mediating Variable Among Visitors Of Villa Star', *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam*, 9.1 (2026), 261
- Fakhrana, Zahra 'Peran Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Dalam Membangun Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi*, 5.2 (2020), 159
- Hamid Noor, *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020)
- Handoko, Hani. *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE (Yogyakarta, 2019)

- Hasanah, Hasyim, '*TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)*', Jurnal *At-Taqaddum*, 8.1 (2017), 21 <<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>>.
- Ichsan Muhammad Nur, "*Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di Phinisi Wisata Jakarta Selatan*" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022)
- Jajasan Penjelenggara, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Cetakan 1 (Bandung: PT. Sygma Exmedia Arkanleema, 2019)
- Juwita, Mukti Intan, '*Pengaruh Sistem Komunikasi Internal Terhadap Koordinasi Kerja Tim Di Lingkup Perkantoran*', Jurnal *Kajian Ekonomi Dan Manajemen*, 2.3 (2025), 50–52 <<https://doi.org/https://doi.org/10.61079/jkemi.v2i3.123>>.
- Kementrian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, Edisi I (Jakarta: Penyelenggara Haji dan Umrah, 2019)
- Khaerunnisa, Rini, '*Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler*', (Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021)
- Khoir Miftahul, Rio Haribowo '*Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual)*', Jurnal *Manajemen*, 15.1 (2023), 4–5
- Mahdalina, '*Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana Dalam Rekrutmen Jemaah Haji khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan*' (Skripsi Universitas Islam Negeri ANTASARI Banjarmasin, 2021)
- Maolana Hangka Maolana, '*Pengaruh Disposisi Pelaksana Terhadap Keberhasilan Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Baledu Kecamatan Kandangan Kabupaten Temanggung*' (Skripsi Universitas Tidar, 2023)
- Mu'iz Muhammad Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi Pertama, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021)
- Pandoyono Muhammad dan Sofyan, *Metodologi penelitian: Metodologi Penelitian Skripsi*, (Palembang: Cv. Amanah, 2017)

- Rahendra Maya Rahendra, dkk, '*Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu Pesawat: Sinergisitas Tour Leader Dan Tour Guide*', Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 6.02 (2023), 479<<https://doi.org/https://doi.org/10.30868/im.v6i02.5026>>.
- Ratna, Riana '*Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan, Persediaan Dan Pengelolaan Penjadwalan Berbasis Desktop Pada Top Cool Service*', Jurnal SIFO Mikroskil, 26.2 (2025), 6 <<https://doi.org/https://doi.org/10.55601/jsm.v26i2.1705>>.
- Rozzaku Khoir, "*Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah haji dan umrah pada PT. Ameera Mekkah Kota Medan*" Al-Mada: Jurnal Manajemen (2023), 574
- Saputro Agung, '*Peran Tour Leader Dalam Pelayanan Pendampingan Jama'ah Umrah Di Biro Haji dan Umrah PT. Sunan Tour And Travel*' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022)
- Sihite, Indra Herry. "Kualitas Pelayanan Tour Leader Umrah di PT. Mandiri Tour and Travel Pekanbaru." *JOM FISIP* 5, Edisi II (2018)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020)
- Sumburwati Nurmalasyiah, Sumburwati '*Implementasi Kebijakan Kartu Perlindungan Sosial.*', Jurnal Ilmu Administrasi Publik & Bisnis, 1.1 (2017), 1–2
- Sunarto, '*Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Kearsipan Pada Lembaga Layanan Pendidikan*', Jurnal Ilmu Administrasi, 3.2 (2021), 100–102
- Syamsu, Herlina Alam, Aryati Arfah, '*Peran Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Dan Kualitas Kepuasan Costumer Molindo Inti Perkasa*', Jurnal Ilmiah Edunomika, 08.02 (2024), 3

- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, quality and satisfaction*, Edisi 4 (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016)
- Ummah, Ishlahul Firda, 'Peran Tour Leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan', *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, 2.01 (2025), 58
<<https://ejournal.unu.ac.id/index.php/jimbis>>.
- UU No. 8 Tahun 2019, *Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah*, 2020, <https://peraturan.bpk.go.id/Download/97310/UU%20Nomor%202019.pdf>, (Diakses 23 September 2025)
- Wafdullah Travel Haji dan Umrah, *PT. Wafdullah Tamu Mulia*.
<https://wafdullah.com/>. (Diakses, 13 November 2025)
- Wibowo, *MANAJEMEN KINERJA*, Edisi 5 (Jakarta: RAJAWALI PERS, 2016)
- Widodo Joko, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Edisi Revisi (Malang: Media Nusa Creative, 2017)



L

A

M

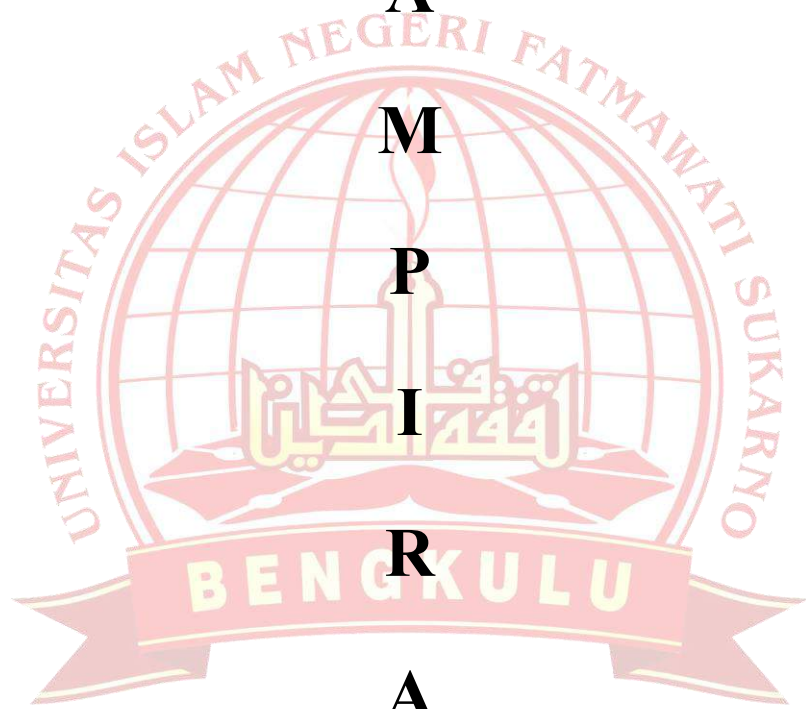
P

I

R

A

N





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKKAN PEMBIMBING

Nomor : 801/Un.23/F.IV/PP.00.9/07/2025

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa, maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen:

1. NAMA : Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP : 197808072005012008
TUGAS : Pembimbing I
2. NAMA : Dr. Evan Stiawan, MM
NIP : 199203202019031008
TUGAS : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan Penyusunan jurnal ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa namanya yang tertera di bawah ini:

NAMA : Dyana Karlina
NIM : 2223170031
PRODI : Manajemen Haji dan Umrah
JUDUL : "Sistem operasional pelayanan Tour Leader pada jama'ah umrah di PT. Wafidullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu"
KETERANGAN : Jurnal Ilmiah

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan Di : Bengkulu
Tanggal : 02 Juli 2025

Tembusan:

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pogor Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0738) 51276-51171-51172- Faksimili (0738) 51171-51172

FORM VALIDASI TEMA TUGAS AKHIR

A. Identitas Mahasiswa

Nama : DYANA KARLINA
NIM : 2223170031
Prodi : Manajemen Kasi dan Umrah
Semester : Enam (6)

B. Pilihan Tugas Akhir:

- ☐ Skripsi
☒ Jurnal Ilmiah
☐ Buku
☐ Pengabdian Kepada Masyarakat
☐ Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

C. Tema Yang Diajukan sesuai prodi :

Tema :
Sistem operasional Pelatihan Tour Leader
pada Jumlah Umrah di Pt. Wafadulah
Tamu Muja cabang Bengkulu.

Penunjukkan Dosen RTA (Rencana Tugas Akhir Skripsi):

Nama : Dr. Evan Sitawan MM
NIP/NIDN :

Ka.Prodi Maharah .

KHAIRIAH ELWARDAH

D. Konsultasi Judul sesuai tema dan Prodi

1. Validasi RTA oleh Dosen Rencana Tugas Akhir (Disertai Proposal Mini)

Catatan
Lengkap ke proposal. tambahkan indikator
Pengukuran Sistem operasional

Dosen Rencana Tugas Akhir

2. Konsultasi kesesuaian tema prodi untuk Persetujuan RTA

Catatan

layaklah karena selaras

Sekretaris Jurusan

D. [Signature] Dk/s 25

E. Judul Yang Disahkan

OK, dengan masalah ^{karlina} yg Fokus

Penunjukkan Dosen Penyeminar (Tugas Akhir Skripsi):

Nama :

NIP/NIDN :

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

[Signature]

Bengkulu, 26 - Juni - 2023

Mahasiswa

[Signature]

DIANA KARLINA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

Nomor : 2110/Un.23/F.IV/PP.00.9/12/2025
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berknaaan dengan akan diadakannya penelitian pada penulisan skripsi mahasiswa strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2024/2025, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara:

Nama	: Dyana Karlina
NIM	: 2223170031
Jurusan/Prodi	: Manajemen/ Manajemen Haji dan Umrah
Waktu Penelitian	: 08 Januari 2025 - 08 Februari 2025
Tempat Penelitian	: PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu
Judul Skripsi	: "Sistem Operasional Pelayanan Tour Leader Pada Jamaah Umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu"

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Bengkulu, 31 Desember 2025

Dekan
Fak. Dekan 1,



Dr. Desi Isnaini, MA
NIP 197412022006042001

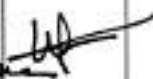
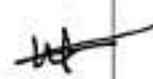


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama : Dyana Karlina
Nim : 2223170031
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Pembimbing I : Khairiah Elwardah, M.Ag
Judul : Implementasi Sistem Operasional Pelayanan Tour dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	29/10/2025	Halaman Cover	1) Perbaiki penulisan judul 2) Tambah h1jnyo.	
2.	31/10/2025	BAB I	1) Latar belakang masalah & pegas 2) penulisan musik banyak typo	
3.	19/11/2025	BAB I	1) penelitian kebelu blm lengkap 2) pegas informasi.	
4.	11/12/2025	BAB II	1) Perbaiki Cara penomoran 2) Update buku jurnal & digunakan	

5.	15/01 2026	BAB III	tambahkan fungsi kutipan dan struktur	
6	09/02 2026	Pedoman Uraian Cara	Perbaikan sesuai saran	
7.	03/03 2026	BAB IV	Perbaikan asyik di cetak miring masukkan ke Bab 1	
8.	31/03 2026	BAB V	Kesimpulan direvisi sesuai dengan abstrak	
9	01/04 2026	ALL BAB	ACC & jurnal Kau dan diujikan.	

Bengkulu, 1 April 2026.

Kajur Manajemen



Eka Sri Wahyuni, SE, MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing I



Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama : Dyana Karlina
Nim : 2223170031
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Pembimbing II : Dr. Evan Stiawan, MM
Judul : Implementasi Sistem Operasional Pelayanan Tour
dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah
Umrah (Studi pada PT. Wafdullah Tamu Mulia
Cabang Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	28/2025 07	Bimbingan Bab I	1. Perbaiki Judul 2. Tentukan Informan Penelitian	f
2.	05/2025 08	Bimbingan Bab II	Perbaiki Penulisan sesuai Pedoman tugas akhir	f
3.	20/2025 08	Bimbingan Bab III	Tambahkan Sumber Kutipan untuk Sejarah Pr	f
4.	15/2025 09	Pedoman wawancara	Perbaiki sesuai saran	f

5.	09/2025 /11	Bimbingan Bab IV	Perbaikan Penulisan	f
6.	02/2025 /12	Bimbingan Bab II	Perbaikan kesimpulan diperjelas	f
7.	19/2026 /01	Bab II	Acc jurnal Langut Pembimbing 1	f
				f
				f

Bengkulu, 19 Januari 2026

Kajur Manajemen



Eka Sri Wahyuni, SE, MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II



Dr. Evan Stiawan, MM
NIP. 199203202019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 (0738) 51278 Faks (0738) 51171
ivncmr@febi.uinbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF
Nomor : 432 / Un.23 / F.IV / PP.00.9 / 22 / 2026

Yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Dyana Karlina
NIM : 2223170031
Prodi : Manajemen Haji dan Umrah

benar-benar telah LULUS Ujian Komprehensif yang dilaksanakan pada tanggal 18 Februari 2026 Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 18 Februari 2026
a.n. Dekan
Wakil Dekan I, Bid. Akademik

Dr. Desi Isnaini, MA.
NIP. 197412022006042001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Paden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 (0736) 51276
Faks (0736) 51172 Website: fatmauinsbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Dengan ini memberikan keterangan bahwa:

Nama : Dyana Karlina

NIM : 2223170031

Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti ujian *munagasyah*

Demikian surat keterangan ini dibuat, atas perkenannya diucapkan terimakasih .

*Lolos Pemeriksaan Berkas
Bkl, 4-5-2026*

Wethi Wedarti, M.R.

Bengkulu, 04 Mei 2026

Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umroh

[Signature]
Dr. Kustin Hartini, M.M
NIP. 198103022023212021



JURNAL MASHARIF AL-SYARIAH
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya
Telp. 031-3811966 Fax. 031-3813096
Email: jurnalmasharifal-syariah@um-surabaya.ac.id

SURAT KETERANGAN PENERBITAN JURNAL

Nomor: 7164/JMS/11.3/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haqiqi Rafsanjani, M.SEI
Jabatan : Editor in Chief

Menerangkan bahwa saudara:

Nama : Dyana Karlina, Khairiah Elwardah, Evan Stiawan
Institusi : Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Telah menyerahkan artikel yang layak untuk dipublikasikan,

Judul Artikel

"IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL PELAYANAN *TOUR LEADER* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMAAH UMRAH (STUDI PADA PT. WAFDULLAH TAMU MULIA CABANG BENGKULU)"

Yang akan diterbitkan di Jurnal Masharif Al-Syariah (JMS)

Volume 11 No. 3 2026

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 April 2026

Editor in Chief

Haqiqi Rafsanjani, M.SEI



Haqiqi Rafsanjani, M.SEI

NIP. 012.01.1.1989.14.144

	FORMULIR MUTU UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU	Nomor	: MHU 13/FEBI-UINFAS-SKLP.4.No.1
		Tanggal Revisi	: 16 April 2026
		Tanggal Berlaku	: 20 April 2026
		Revisi	: 1

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME

Nomor: 003/SKLP-MHU 13//20/04/2026

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : **DYANA KARLINA**

NIM : **2223170031**

Program Studi : **Manajemen Haji dan Umrah**

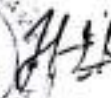
Jenis Tugas Akhir : **Jurnal Ilmiah**

Judul Tugas Akhir : **Implementasi Sistem Operasional Pelayanan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Umrah (Studi Pada Pt. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu)**

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 12 %. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 21 April 2026
Ketua TIM / Wakil Dekan I


Dr. Herlina Yustati, MA
NIP. 198505222019032004



Fix JURNAL DYANA KARLINA.docx

ORIGINALITY REPORT

12%	11%	4%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinfasbengkulu.ac.id Internet Source	8%
2	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1%
3	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1%
4	mail.edusoshum.org Internet Source	<1%
5	positori.uma.ac.id Internet Source	<1%
6	repository.unissula.ac.id Internet Source	<1%
7	jurnal.staialhidayahbogor.ac.id Internet Source	<1%
8	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	<1%
9	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	<1%
10	Submitted to IAIN Samarinda Student Paper	<1%

11	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	<1 %
12	conferences.uinsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
13	journal.ilmudata.co.id Internet Source	<1 %
14	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
15	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
16	www.tuahkepri.com Internet Source	<1 %
17	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.syekhnurjati.ac.id Internet Source	<1 %
19	ejournal.unu.ac.id Internet Source	<1 %
20	jurnal.uinbanten.ac.id Internet Source	<1 %
21	repo.poltekkestasikmalaya.ac.id Internet Source	<1 %
22	journal.unm.ac.id Internet Source	<1 %
23	rama.unimal.ac.id Internet Source	

DOKUMENTASI PENELITIAN

Lampiran 1

Dokumentasi Wawancara Dengan *Tour Leader* PT. Wafdullah Tamuh Mulia Cabang Bengkulu



Wawancara Ibu Icha Khairiah



Wawancara Bapak Nardianto



Wawancara Ibu Susi Srihartati

Lampiran 2

Dokumentasi Wawancara Dengan Tim Manajemen PT.

Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu



Lampiran 3

**Dokumentasi Wawancara Jamaah P.T. Wafdullah Tamu
Mulia Cabang Bengkulu**



Wawancara Bapak Sumarni



Wawancara Ibu Ratiah



Wawancara Ibu Farida Wati