

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 Anugrahdwi, "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

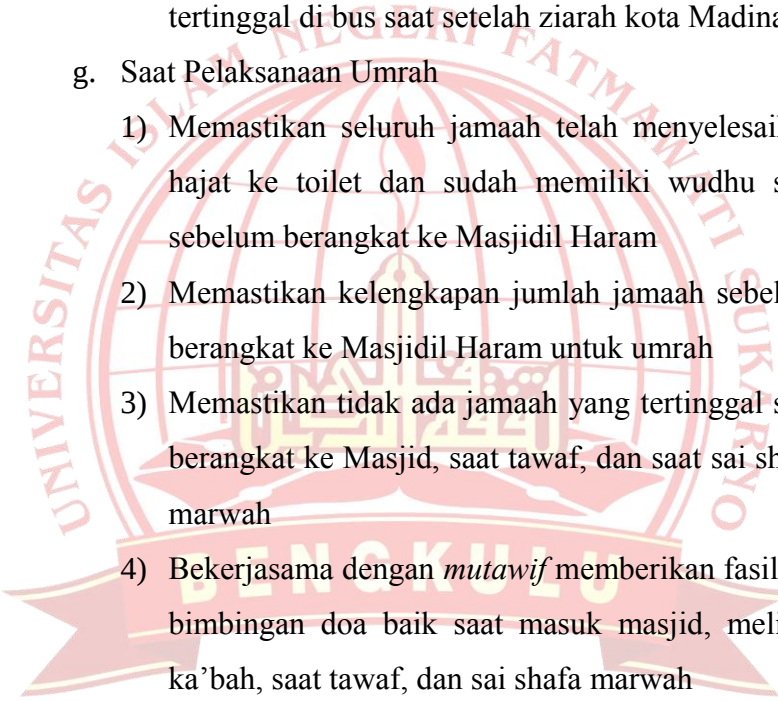
- 6) Menjadi representasi perusahaan yang baik dan membantu meredam serta menengahi apabila terjadi konflik baik secara internal ataupun eksternal
- 7) Saat pertama kali datang, mengajak jamaah untuk ke masjid bersama-sama sambil menunjukkan arah ke masjid serta tanda pengenalan untuk pulang pergi ke 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.

