

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*

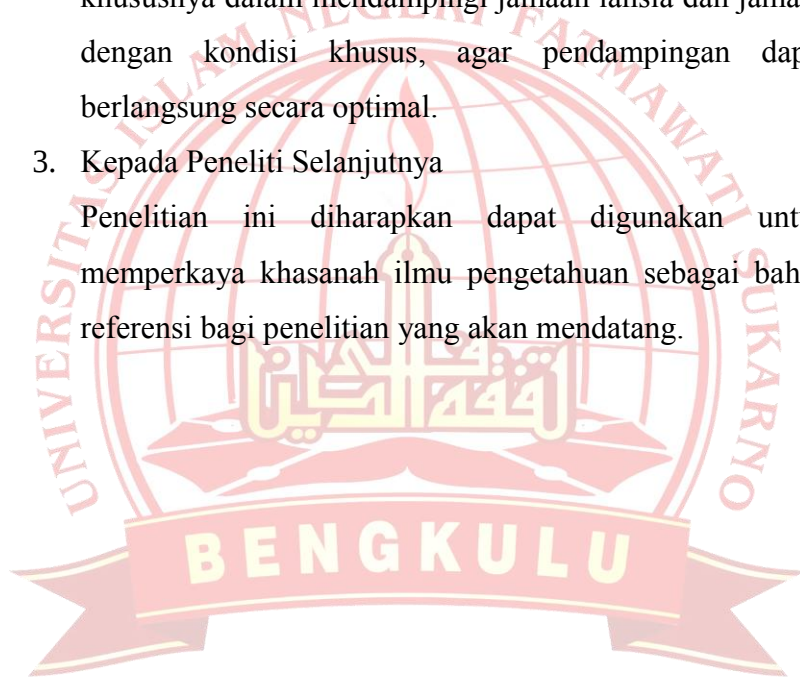
leader dalam penerapan SOP agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

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 Kandungan 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)

