



## Strategi Pelayanan Prima *Tour Leader* Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada Biro Wali Wisata Maburr

Fingki Miftahul Wafa<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Dakwah UIN Salatiga  
Email : [fingkimiftahul@gmail.com](mailto:fingkimiftahul@gmail.com)

### ABSTRACT

*This research aims to determine the Excellent Service Strategy, obstacle factors and solutions implemented by Tour leaders in the excellent service strategy of WALI Wisata Maburr. The form of research used in this thesis is qualitative research using a descriptive approach. The author uses descriptive analysis methods in representing objects regarding the symptoms contained in the problem being investigated. The results of this research in the services provided by Tour leader WALI Wisata Maburr show good abilities in accommodating and involving the provision of the best and optimal service. There are four types of tour leader service quality, including professional, good appearance, mastery of foreign languages, and broad insight. by maintaining the quality of comfort and loyalty for the congregation. This travel has human resources which are employee characteristics to become better in the future.*

*Keyword : Excellent Service Strategy, Tour leader, WALI Maburr Maburr*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Pelayanan Prima, faktor kendala dan solusi yang dilakukan oleh Tour leader pada strategi pelayanan prima WALI Wisata Maburr. Bentuk penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penulis menggunakan analisis metode deskriptif dalam melakukan representasi objek tentang gejala-gejala yang terdapat dalam masalah yang diselidiki. Hasil Penelitian ini dalam pelayanan yang diberikan oleh Tour leader WALI Wisata Maburr menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengakomodasi serta melibatkan penyediaan pelayanan terbaik dan optimal. kualitas pelayanan Tour leader ada 4 diantaranya profesional, good appearance, menguasai bahasa asing, dan berwawasan luas. dengan menjaga kualitas kenyamanan dan juga loyalitas bagi jamaah. Travel ini memiliki SDM yang merupakan karakteristik karyawan untuk menjadi semakin baik kedepannya.

**Kata Kunci :** *Strategi Pelayanan Prima, Tour leader, WALI Wisata Maburr*

## PENDAHULUAN

Sebagai umat Islam tentu menginginkan untuk melaksanakan ibadah umrah ke tanah suci. Banyak umat Islam menunaikan ibadah umrah setiap tahun tanpa waktu yang ditentukan. Bahkan banyak orang telah menunaikan ibadah umrah berkali-kali. Ibadah umrah dapat dilakukan tanpa menunggu waktu lama seperti ibadah haji, Menurut Kementrian Agama RI 2023 menyatakan, seiring dengan meningkatnya animo calon haji dan kouta yang terbatas, masa tunggu keberangkatan relatif lama. Misalnya, masa tunggu tercepat di Indonesia adalah 12 tahun dan masa tunggu terlama adalah 48 tahun. sehingga banyak masyarakat ingin mengunjungi Baitullah melalui ibadah umrah.

Hal ini menjadi alasan banyak calon jamaah haji memilih alternatif lain untuk menunaikan ibadah haji di tanah suci, yaitu dengan menunaikan ibadah umrah. Umrah dapat dilakukan kapan saja sesuai kemampuan, dengan masa tunggu yang lebih singkat dari pada haji, yang hanya dapat dilakukan pada bulan haji atau Dzulhijjah (Atmadja, 2019).

Umrah disebut dengan ziarah kecil al-hajju i-ashgar (ziarah kecil), yang artinya “mengunjungi”. Menurut istilah syar’i adalah mengunjungi Baitullah, untuk melakukan thawaf, sa’i dan mencukur (tahallul) demi keridhaan Allah (Jailani, 2019). Dalam Al-qur’an dielaskan tentang ibadah umrah yang berbunyi :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ  
وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya : Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. (Al-Baqarah : 196)

Menurut data BPS tahun 2023 orang Indonesia yang melaksanakan umrah sekitar 209.782. Dengan Meningkatnya keinginan umat Islam untuk menunaikan ibadah umrah membuat banyak bermuculan biro-biro khusus layanan umrah dan haji. Maka

peluang inilah dilirik tidak hanya pemerintah tetapi juga oleh biro-biro penyelenggara umrah yang berlomba-lomba memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan dengan keunggulan fasilitas yang berbeda-beda dalam popularitas (S. P . Sari, 2022). Setiap perusahaan penyedia jasa berusaha memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sebagai bagian dari rencana mereka untuk menumbuhkan reputasi perusahaan yang baik. Kebutuhan yang kompetitif mendorong perusahaan untuk memperoleh pelayanan yang bernilai dan berkualitas lebih tinggi agar memiliki kemampuan untuk bersaing dengan perusahaan sejenis. Kualitas pelayanan baik sebanding tingkat kepercayaan jamaah terhadap perusahaan jasa ibadah haji dan umroh. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan penjualan produk karena pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang (Rahmayanty, 2010:5).

Pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam mengkoordinasikan upaya untuk mencapai tujuan tertentu yang dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam menyelesaikan permasalahan dalam pelaksanaan program pelayanan. Pelayanan itu sendiri merupakan hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan (Hayati, 2017 : 22). Dengan memberikan strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh KBIHU diharapkan akan menjadi tolak ukur meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah baik kualitas secara rohani dan jasmani.

Pelayanan prima atau service excellence tergantung pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaik sebagai wujud kepedulian dari perusahaan kepada konsumen/pelanggan (Brata,2006:25). Bentuk pelayanan yang

dirasakan oleh pelanggan tentunya diperlukan untuk meminimalisir keluhan yang berlama-lama dan berdampak pada perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Ketika pelayanan yang diberikan adalah untuk kepentingan pelanggan, maka pelanggan merasa kepentingannya diperhatikan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan penjualan produk karena konsumen puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan (Kirom, 2006 : 25).

Dalam pelaksanaan ibadah umrah, tentunya terdapat banyak syarat, rukun, dan kesunahan yang harus dipenuhi selama perjalanan ibadah umrah. Diantara keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh jamaah, sehingga pelaksanaan ibadah kurang optimal. Dalam konteks ini, kualitas ibadah jamaah sangat dipengaruhi oleh bimbingan seorang pembimbing atau Tour leader.

Tour leader adalah seorang yang menjadi pemimpin dalam perjalanan wisata, biasanya memimpin suatu rombongan tour untuk berwisata. Tour leader merupakan salah satu pemegang kunci suksesnya sebuah perjalanan wisata. Oleh karena itu, dalam penunjukan seorang tour leader harus betul-betul mempertimbangkan kemampuan tour leader tersebut dalam segala hal antaranya : kedisiplinan, wawasan, sopan santun dan lain sebagainya (Aulia, 2019:2).

Salah satu perusahaan yang menyediakan perjalanan haji dan umrah adalah Wali Wisata Mabur Kabupaten Semarang, yang didalamnya terdapat strategi pelayanan seorang tour leader dalam membimbing rombongan jamaah ibadah Haji dan Umrah. Tour Leader Wali Wisata Mabur Kabupaten Semarang berupaya dan berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik secara maksimal dan efisien untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah. Tour leader yang ada pada Wali Wisata Mabur Kabupaten Semarang adalah notabene seorang pimpinan pondok pesantren atau bisa disebut kyai yaitu KH. Anis Maftuhin Lc.

Selain itu disamping mempunyai tour leader biro Wali Wisata Mabur Kabupaten Semarang mempunyai tim manager yaitu Fahri Ali, Isnaini Naili Hidayah sebagai administrasi, Siti Rosidah dan Chirunnisa sebagai keuangan dan juga ada M. Riefqy Adlitama, Teddy Tastaftiyah, dan Eko Prasetyo Fathurohman sebagai Handling. Sistem yang digunakan merupakan gabungan dari rangkaian ritual ibadah wajib, sunnah, dan fiqh bermakna untuk menumbuhkan dorongan spiritual dan mengutamakan pelayanan yang sesuai dengan syariat dan berkualitas tinggi. Dalam melayani jamaah biro kami memberikan pelayanan yang ramah dan kekeluargaan untuk menciptakan rasa nyaman bagi klien dan dapat saling percaya. Namun, tour leader kami terkadang terburu-buru ketika memberikan pelayanan prima dan informasi terhadap jamaah sehingga menyebabkan jamaah kurang paham dan informasi berbeda. Selain itu terkadang kemauan jamaah dan tour leader berbeda, karena situasi dan kondisi yang harus ditaati. Diharapkan seorang tour leader mampu memberikan pengarahan dan bimbingan yang maksimal kepada jamaah. Baik sebelum perjalanan, saat beribadah maupun setelah pulang dari Tanah suci, tempat ibadah haji dan umrah dilakukan pada hakikatnya adalah ibadah yang bisa dikatakan seumur hidup, tentunya memerlukan panduan ibadah umrah agar rangkaian ibadah umrah dapat terselesaikan dengan maksimal. Jadi, anggota jamaah harus mempersiapkan diri sebaik mungkin untuk mengikuti ajaran yang telah ditetapkan dan hukum syariat. Dalam melayani jamaah travel kami memberikan pelayanan yang ramah dan kekeluargaan untuk menciptakan rasa nyaman bagi klien dan dapat saling percaya. Kepercayaan salah satu aset penting dalam sebuah organisasi, harus selalu dibangun dan diperlihara. Ketika seseorang berinteraksi dengan sesuatu yang diinginkan dan diharapkan sehingga menghasilkan hasil yang positif dan

bermanfaat bagi jamaah, kepercayaan dan keyakinan dalam jamaah terjamin. Disisi lain, dengan modal kepercayaan jamaah, perusahaan mendapatkan manfaat diantara, meningkatnya minat jamaah umrah, bertambahnya Repeat order, dan juga sebagai ciri khas dari perusahaan dalam strategi promosi dan marketing.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis kualitatif bersifat *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Nugrahani, 2008) mendefinikan metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan mengarah pada individu secara holistik (utuh), serta tidak mengisolasi individu kedalam variabel atau suatu hipotesis, tetapi memandangnya sebagai dari bagian utuh. Para peneliti kualitatif menekankan pada sifat realita dengan subjek yang diteliti dan dorongan tekanan situasi yang membentuk penelitian. Sedangkan menurut Strauss dan Corbin dalam Nugrahani (2014:9) penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang hasil temuanya tidak diperoleh dari data statistik atau bentuk hitungan lainnya. Meskipun dalam praktiknya, penelitian dapat dihitung dan disampaikan dalam angka-angka sebagaimana dalam sensus, analisis datanya tetap terbentuk non-matematis. Prosedur ini menghasilkan temuan yang diperoleh melalui data-data yang dikumpulkan dengan beragam sarana, antara lain wawancara, pengamatan, dokumen atau arsip, dan tes. Jadi penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan dan juga dilakukan dengan cara observasi dan wawancara serta dokumentasi sebagai data pendukung dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Dimana deskriptif kualitatif adalah menjelaskan penelitian secara sistematis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatan. Pada bab ini penulis menjelaskan tentang upaya menerapkan pelayanan prima kepada para jamaah, ada banyak point yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan, satu diantara adalah menjalankan konsep A4, yang terdiri dari : a. Action atau Tindakan Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Dalam hal ini mempersiapkan perlengkapan menjadi salah satu Action dari Tour leader untuk para jamaah, diantaranya seperti : 1) Menyiapkan Manifest Jama'ah Manifest jamaah adalah dokumen penting berisi daftar penumpang pesawat, tim penerbangan, dan produk lain yang dipindahkan dengan metode transportasi ini. Manifest ini dikumpulkan sebelum pesawat berangkat mengingat daftar penumpang yang sudah mendaftar (check in). 2)

Spanduk/Banner WALI Wisata Mabrur Spanduk/Banner harus dipersiapkan Tour leader untuk dokumentasi dan simbol rombongan jama'ah WALI Wisata Mabrur, dan berguna juga untuk mempromosikan kepada banyak orang. 3) Paspor dan Visa Jama'ah Paspor dan visa merupakan dokumen yang sangat penting untuk dibawa, dan tugas Tour leader yaitu membagikan paspor dan visa ketika hendak berangkat. Tour leader sangat berperan penting dalam mengingatkan kepada jamaah agar selalu menjaga paspor dan visa sebaik mungkin karena penting sebagai identitas jamaah. 4)

Foto jamaah Tour leader akan menyimpan foto seluruh jamaah ukuran 4x6 untuk keperluan saat perjalanan ibadah umrah. 5) Melayani Jamaah

saat keberangkatan Selama tiba di bandara Tour leader hendaknya hadir tepat waktu dan menunggu pertemuan di tempat yang telah ditentukan. Tour leader check in di konter yang ditentukan. Untuk sementara, para jamaah akan diminta untuk menitipkan barang bawaannya pada handling yang telah difasilitasi oleh Tour leader sebelumnya, dan pihak handling akan membawa semua barang jamaah untuk di bawa ke pesawat. Para jamaah diberikan arahan berbaris satu per satu sambil menunggu pemeriksaan migrasi, sementara itu Tour leader mengawasi dari jauh jika ada pertanyaan yang tidak bisa dijawab oleh rombongan, setelah selesai semua jamaah dibawa ke area ruang tunggu keberangkatan dan Tour leader membagikan boarding pass kepada jamaah. 6) Mengatur ketika di tempat tujuan Tugas Tour leader satu ini yaitu mengatur menjadi pemimpin rombongan jamaah umrah ketika tiba di lokasi, sejak turun dari pesawat hingga keluar dari Airport, memastikan seluruh jamaah tidak ada yang tertinggal ataupun sakit. Tour leader juga melakukan pengaturan terhadap jamaah sesuai dengan itinerary, memberikan informasi kegiatan saat sudah tiba di lokasi , selanjutnya Tour leader akan berkordinasi dengan petugas porter yang akan membawa jamaah ke hotel untuk beristirahat. 7) Mengatur saat check in dan check out di hotel Dalam perjalanan menuju hotel, Tour leader akan berkoordinasi dengan petugas hotel sebelum sampai hotel, agar ketika jamaah sampai di hotel tidak menunggu lama langsung di arahkan untuk istirahat di kamar yang sudah di atur sesuai dengan roominglist. Ketika tiba di hotel, Tour leader akan mengabsen jumlah jamaah dan membagikan roominglist untuk mempermudah pembagian kamar. 8) Perpulangan Pada saat perpulangan Tour leader akan memberikan arahan untuk masing-masing jamaah berkumpul di tempat yang sudah ditentukan sebelumnya, membawa

barang bawaan hingga tiba di bandara indonesia Tour leader akan terus memantau dan memperhatikan bilamana ada jamaah yang tertinggal, atau barang-barang jamaah ada yang hilang. Maka pelayanan Tour leader sangat dibutuhkan agar jamaah merasa aman dan ada orang yang bertanggung jawab dalam hal apapun. Dengan ini Tour leader perlu mempersiapkan perlengkapan secara lengkap untuk jamaah serta mengatur perjalanan pemberangkatan hingga perpulangan. Karena ini menjadi faktor penting untuk menjadi sebuah kepercayaan bagi jamaah agar para calon jamaah mempunyai minat atau dapat menumbuhkan rasa kepercayaan kepada WALI Wisata Mabrur. b. Attention atau perhatian Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh kepada jamaah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik. Contohnya seperti : 1)

Memberikan Konsumsi di pesawat Sebelum keberangkatan, tour leader mempersiapkan beberapa konsumsi berupa snack hingga makanan berat untuk di pesawat atau ketika menunggu keberangkatan. WALI Wisata Mabrur telah menyediakan konsumsi tersebut sebagai fasilitas dan pelayanan yang diberikan Tour leader terhadap jamaah. Ini menjadi sebuah point plus bagi travel karena diluar konsumsi yang didapat dari pesawat akan tetapi pihak WALI Wisata Mabrur pun menyediakan makanan, ini menjadi salah satu perhatian yang khusus bagi jamaah agar dapat menumbuhkan rasa nyaman dan aman ketika menggunakan WALI Wisata Mabrur. 2)

Membuat Itinerary Itinerary atau biasa disebut dengan jadwal perjalanan adalah jadwal kegiatan selama tour atau umrah. Tour leader harus memiliki Itinerary guna mempermudah jalannya kegiatan setiap ibadah dan waktu yang telah ditentukan. Hal ini juga menjadi sebuah kunci suksesnya perjalanan agar perjalanan lebih tertata dari awal kegiatan

hingga akhir kegiatan. 3) Roominglist (Mekkah dan Madinah) Ketika tiba di Mekkah dan Madinah Tour leader akan menginformasikan kepada setiap jama'ah untuk beristirahat di hotel, pembagian kamar sudah ditentukan sesuai roomlist yang telah dibuat. Roominglist berguna untuk mengatur para jamaah yang menginap di hotel, ada bagian triple atau bertiga satu kamar, double (berdua) dan quard (berempat). Dari beberapa contoh diatas penulis menyimpulkan bahwa Attention atau perhatian itu menjadi sebuah faktor utama kepedulian Tour leader terhadap jamaah yang bisa menarik minat serta menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap WALI Wisata Mabrur. c.

Attitude atau sikap Seorang karyawan terutama yang berada pada petugas pelayanan terdepan seperti front office dan karyawan harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman. Contohnya seperti: 1)

Pelayanan saat ibadah umrah Ketika pelaksanaan ibadah umrah Tour leader akan membangunkan jama'ah, mengingatkan jama'ah sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan. Menemani dan mendampingi jamaah ketika sholat fardhu, makan, membagikan air mineral, membagikan snack, di setiap rute perjalanan. Tour leader juga harus sigap untuk berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti pembimbing umrah (mutowif), dan pihak-pihak terkait untuk merencanakan tour tambahan jika diperlukan. Selain itu, Tour leader juga harus tanggap dengan semua permasalahan jamaah, keluhan jamaah ketika dalam perjalanan atau ketika ibadah umrah Tour leader harus bersedia menampung, responsible, dan menyikapi kritikan jamaah dengan baik, dan selalu membantu jamaah jika membutuhkan bantuan. Karena tanggung jawab Tour leader adalah mendampingi dan menemani jamaah, memastikan semua jamaah aman, sehat, dan tidak ada yang tertinggal ketika ibadah umrah. d.

Anticipation atau Antisipasi

Sebagai back up terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para jamaah adalah karyawan harus menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam bisnis. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan jamaah. Contohnya seperti : 1) Name tag Jamaah Name tag jamaah adalah sebuah identitas berupa nama, asal negara, rombongan, dan nomor telpon Tour leader. Tour leader akan membagikan name tag ketika di bandara sebelum keberangkatan. Ini berguna jika ada jamaah yang hilang atau tertinggal rombongan, Tour leader WALI Wisata Mabrur mengantisipasi dengan memberikan nametag jamaah yang berisikan nama, asal negara, rombongan, serta nomor telpon Tour leader agar mudah dalam tahap pencarian. 2) Memberikan Arahan Ketika hendak berangkat Tour leader memberikan arahan terkait pemberitahuan pesawat akan berangkat, pemberitahuan nomer penerbangan, nomor tempat 64 duduk (seat) masing-masing. Tour leader juga akan memberitahukan saat tiba atau saat transit, sesuai dengan Itinerary yang telah dibuat sebelumnya, setelah itu memimpin do'a sebelum berangkat. Ini menjadi salah satu solusi dari segala kemungkinan yang terjadi, mengantisipasi dengan memberikan arahan terlebih dahulu sebelum keberangkatan.

1. Strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh tour leader dapat menumbuhkan kepercayaan jamaah umrah pada biro Wali Wisata Mabrur Kabupaten Semarang.

Meningkatkan kualitas pelayanan Umrah memiliki keterkaitan erat dengan kepercayaan jamaah, kualitas dapat memberikan dorongan kepada jamaah untuk menjalin ikatan yang kuat terhadap perusahaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu diperlukan strategi pelayanan prima dalam menumbuhkan kepercayaan Jamaah Travel WALI Wisata Mabrur.

Dalam analisis strategi penulis akan menjelaskan hasil tentang aspek-aspek kepercayaan yang terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu :

a. Integrity (Integritas)

Integritas adalah kejujuran dan kemampuan untuk memenuhi janji dari pihak yang dipercaya (penjual). Integritas berkaitan dengan bagaimana sikap atau kebiasaan penjual dalam menjalankan usahanya. Integritas dapat dilihat dari sudut menyampaikan kebenaran (tell the truth), pemenuhan (fullfillment), dan keandalan (reability)

Integritas singkasnya menjelaskan apa adanya secara detail terkait dengan paket, randomnya, dan sebagainya, serta pemenuhan dan kendala dari seorang tour leader atau hubungan antara tour leader dengan jamaah supaya tidak ada gap atau merasa jamaah merasa canggung ketika mau meminta bantuan atau pertolongan dari seorang tour leader.

b. Competency (Kompetisi)

Kompetesi adalah kemampuan penjual untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, dan melindungi transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya, konsumen mendapatkan jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi. Kompenin ini mencakup pengalaman, pengesahan institusi, dan kemampuan dalam pengetahuan.

Banyaknya minat jamaah untuk beribadah umrah membuat setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah sebagai strategi untuk menciptakan posistif perusahaan.

Di WALI Wisata Maburur sangat menjamin kepuasan pengalaman kemudian pengesahan institusional kemudian kemampuan ilmu jadi, kita memberikan kesempatan pada jamaah dan tour leader untuk selalu mengayomi memberikan fasilitas terbaik untuk berlangsungnya perjalanan ibadah umrah

c. Predicatability

Predictability adalah konsistensi perilaku oleh penjual. Kemampuan penjual untuk memberikan kepastian akan barang yang dijual, sehingga konsumen dapat mengantisipasi dan memprediksi tentang kinerja penjual. Komponen ini meliputi citra diri dari penjual, risiko atau akibat yang mampu diprediksi dan konsistensi.

Menciptakan kesan baik dan pengalaman mengesakan bagi jamaah kemudian kemampuan komunikasi yang efektif, memberi petunjuk yang jelas dan kemudian nyaman serta keamanan jamaah menjadi kita.

d. Benevolence (Niat Baik)

Kebaikan hati adalah perhatian dan motivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan konsumen oleh penyedia barang. Kebaikan hati merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen. Penjual dalam memberikan kepuasan bukan semata-mata mengejar keuntungan maksimum dengan konsumen. Penjual bukan semata-mata mengejar keuntungan maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Komponen ini meliputi perhatian, empati, keyakinan dan daya terima.

Tour leader berusaha memberikan pelayanan prima kepada jamaah merasa bahwa ketika umrah bersama kita merasa tidak ada gap yang membatasi jadi jamaah enjoy melakukan ibadah

2. Kendala serta solusi yang dilakukan oleh tour leader dalam memimpin rombongan jamaah umrah pada biro WALI Wisata Maburur

Melaksanakan ibadah umrah merupakan kegiatan yang umum dilakukan oleh perusahaan travel. Banyak masyarakat yang berkeinginan untuk menjalankan ibadah umrah dengan harapan segalanya berjalan lancar, dapat beribadah dengan penuh khusyu', serta menghindari segala masalah yang

mungkin timbul. Pada dasarnya, para jamaah adalah pelanggan yang menginginkan pelayanan terbaik, dan perusahaan travel berupaya untuk memastikan kepuasan pelanggan tersebut.

Tanggung jawab seorang Tour leader dalam konteks ibadah umrah melibatkan penanganan seluruh permasalahan yang mungkin timbul. Saat menjalankan perjalanan ibadah umrah, harapannya adalah agar semua jamaah yang menggunakan layanan WALI Wisata Mabrut merasakan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Tour leader. Meskipun demikian, setiap perjalanan cenderung menghadapi hambatan dari faktor-faktor yang tidak dapat diprediksi. Adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh Tour leader dalam perjalanan ibadah umrah WALI Wisata Mabrut mencakup :

a. Jamaah terlambat

Dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan ketika ibadah umrah akan selalu melihat program perjalanan. Dan seringkali Tour leader mengalami beberapa kendala yang terjadi secara tiba-tiba. Contohnya seperti Tour leader seringkali kebingungan karena keterlambatan jamaah lain, sehingga kegiatan yang seharusnya dilaksanakan mengalami keterlambatan waktu.

Tour leader WALI Wisata Mabrut harus memastikan mulai dari keberangkatan pastikan semua jamaah telah menerima informasi yang sangat jelas. menekankan kepada jamaah tentang pentingnya kedatangan tepat waktu terutama pada hari keberangkatan. Tour leader harus melakukan koordinasi aktif dengan jamaah yang terlambat atau belum muncul sesuai jadwal. Jika ada jamaah yang terlambat, Tour leader harus segera mengambil tindakan untuk menangani situasi tersebut. Mereka harus memberikan bantuan dan arahan kepada jamaah yang terlambat untuk memastikan

mereka dapat segera bergabung dengan kelompok. Dengan pemberian informasi yang jelas, penekanan pada pentingnya kedatangan tepat waktu, koordinasi aktif, dan tindakan penanganan yang efektif, Tour leader WALI Wisata Mabrut dapat membantu memastikan bahwa semua jamaah tiba tepat waktu dan perjalanan dapat berlangsung dengan lancar.

b. Jamaah Sakit

Ketika ada jamaah yang mengalami sakit, tugas dari Tour leader adalah membawa mereka ke rumah sakit terdekat untuk menerima perawatan medis hingga pulih. Selama masa sakit di Tanah Suci, jamaah tidak perlu membayar biaya pengobatan, karena pemerintah Arab Saudi menyediakan fasilitas kesehatan secara gratis selama berada di Tanah Suci.

Terdapat banyak kejadian di mana jamaah mengalami sakit saat menjalankan ibadah di Kota Suci, ada yang berakhir sembuh seperti sedia kala adapula yang berakhir wafat di Kota Suci Mekkah Al-Mukarramah. Dalam hal ini Tour leader telah memberikan layanan yang baik dan mendampingi jamaah yang sakit hingga pulih, sebaiknya dalam kegiatan ibadah umrah Tour leader menanyakan kesehatan seluruh jamaah. jika ada yang menghadapi kondisi kurang sehat karena faktor usia dan bersikeras untuk beribadah, Tour leader dapat menyediakan kursi roda sebagai solusi, sehingga jamaah merasa terbantu demi kelancaran kegiatan ibadah dapat terjamin tanpa kendala

c. Jamaah Hilang

Kehilangan jamaah merupakan situasi yang sering terjadi saat memimpin jamaah umrah, dan masalah kehilangan ini biasanya disebabkan oleh kurangnya komunikasi antara jamaah dan Tour leader. Beberapa jamaah memutuskan untuk pergi sendiri tanpa memberi tahu Tour leader ataupun lansia yang tertinggal rombongan, yang kemudian dapat menghambat kelancaran kegiatan.

Solusi yang dilakukan oleh biro WALI Wisata Mabrur yaitu dibekali ID Card yang bertuliskan identitas jamaah dan juga nomer handphone tour leader dan muthawif, nomer hotel Madinah, hotel Mekkah supaya jamaah ketika merasa hilang atau tersesat langsung tunjukkan kartunya minta tolong tunjukkan yang lain dan syal yang penanda biro supaya jamaah ketika merasa hilang tersesat kita langsung mengetahui identitas dari biro jamaah kita.

## KESIMPULAN

Strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh Tour leader WALI Wisata Mabrur menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengakomodasi jamaah umrah. Tanggung jawab yang dilakukan oleh WALI Wisata Mabrur melibatkan penyediaan pelayanan terbaik untuk memastikan kepuasan dan kebahagiaan jamaah. WALI Wisata Mabrur Pelayanan yang diberikan oleh *Tour leader* WALI Wisata Mabrur menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengakomodasi jamaah umrah. Tanggung jawab yang dilakukan oleh WALI Wisata Mabrur melibatkan penyediaan pelayanan terbaik untuk memastikan kepuasan dan kebahagiaan jamaah. WALI Wisata Mabrur menerapkan pelayanan prima yang berupa Attitude atau sikap, Attention atau perhatian, Action atau Tindakan, Anticipation atau antisipasi. Yang menjadi sebuah acuan agar pelayanan prima di WALI Wisata Mabrur berjalan dengan maksimal. Lalu WALI Wisata Mabrur menganalisis dengan aspek kepercayaan seperti *Integrity*, *Benevolence*, *Competency*, dan *Predictability*. *Tour leader* WALI Wisata Mabrur telah memberikan layanan sesuai indikator kualitas pelayanan, yaitu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai Tour leader. Dari sebuah pengalaman yang menjadikan pelayanan *Tour leader* menjadi semakin baik kedepannya, sehingga membuat jamaah merasa puas dan percaya kepada WALI Wisata Mabrur.

WALI Wisata Mabrur tentunya akan menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan prima tour leader kepada jamaah. Kendala pertama, ketika jamaah terlambat *tour leader* WALI Wisata Mabrur harus memastikan semua jamaah telah menerima informasi yang sangat jelas. Dengan pemberian informasi yang jelas, penekanan pada pentingnya kedatangan tepat waktu, koordinasi aktif, dan tindakan penanganan yang efektif tour leader WALI Wisata Mabrur dapat membantu memastikan bahwa semua jamaah tiba tepat waktu dan perjalanan dapat berlangsung dengan lancar. Kendala yang Kedua, ketika ada jamaah sakit, tugas dari tour leader adalah membawa mereka ke rumah sakit terdekat untuk menerima perawatan medis hingga pulih. Kendala ketiga, ketika jamaah hilang tour leader memberikan ID CARD yang bertuliskan identitas jamaah dan juga nomer handphone *tour leader* dan muthawif, nomer hotel Madinah, nomer hotel Mekkah supaya jamaah merasa hilang atau tersesat langsung tunjukkan kartunya minta tolong yang lain dan syal penanda biro supaya jamaah ketika merasa hilang tersesat kita langsung mengetahui identitas dari biro jamaah kita

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- ARYADI, A. A., & Patmawati, P. (2020). *Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak*. J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah. 1(1), 1-28. <https://doi.org/10.24260/j-md.v1i1.125>
- Admadja, F. S. (2019). *Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titianusantara Pelangi di Jakarta Pusat*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

- Barata, A.A (2003). *Dasar-dasar pelayananan prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Barnes, J. G., (2003). *Secret Of Customer Relationship Manajement (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Ahli Bahasa : Andress Winardi, Yogyakarta : Andi.
- Jailani, A. Q. (2019). *Manajemen Pelayanan Calon jama'ah Umrah Dalam Peningkatan Jumlah Jama'ah Pada PT Rihlan Alatas Wisata Kota Tangerang 2017 (Vol. 87, Issue 1,2)*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Harahap, N. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publising.
- Kementrian Agama RI (2010). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah jakarta : Ditjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama RI*.
- Kirom, Bahrul, (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Bandung : Pustaka Reka Cipta*. Kartono. (2010). *Tuntunan Praktis Perjalanan Ibadah Haji*. Jakarta : Diterjen Penyelenggara Haji dan Umrah.
- Kurniawan, D. (2020). *Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah*. TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law, 3(1), 63. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>
- Nugrahani, F. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif (Vol. 1, Issue 1)*. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, (2008) *Kamus Bahasa Indonesia*, jakarta : Pusat Bahasa.
- Rahman, A. H. (2023). *Dimensi Psikologis Dan Kepribadian Yang Terbentuk Dari Ibadah Umrah*. MODELING: Jurnal Program Studi PGMI, 10(3), 601–609.
- Ramayanty, (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sari, S. P. (2022). *Strategi Pelaynan Prima PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Cabang Lombok Kepada Jamaah Umrah Tahun 2018-2019*. UIN Mataram.
- Yoeti A. Oka, 2003. *Tour Leader Profesional*. Bandung : Angkas Yusuf, M. (2017). *Metode penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA.