

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN *TOUR LEADER* DALAM MENDAMPINGI JAMAAH UMRAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (STUDI PADA PT. BENGKULU SYIAR HARAMAIN KOTA BENGKULU)**

**Rantika Prameswari, Khairiah Elwardah, Miko Polindi**

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

[rantika.prameswari@mail.uinfasbengkulu.ac.id](mailto:rantika.prameswari@mail.uinfasbengkulu.ac.id)

[Khairiahelwardah@mail.uinfasbengkulu.ac.id](mailto:Khairiahelwardah@mail.uinfasbengkulu.ac.id)

[miko@mail.uinfasbengkulu.ac.id](mailto:miko@mail.uinfasbengkulu.ac.id)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu dan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan *tour leader* dengan lima indikator *service quality*. Fokus penelitian diarahkan pada aspek pelayanan yang diberikan *tour leader* kepada jamaah umrah dan kesesuaianya dengan lima dimensi *service quality*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *tour leader* PT. Bengkulu Syiar Haramain tergolong baik dan telah memenuhi standar pelayanan *service quality*, meskipun masih terdapat kekurangan dari sisi keandalan yaitu ketepatan waktu distribusi perlengkapan jamaah umrah, sehingga tetap memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, *Tour Leader*, Umrah, Metode *Service Quality*

## **Abstract**

This study aims to determine the tour leader service in accompanying Umrah pilgrims at PT. Bengkulu Syiar Haramain Bengkulu City and to determine the suitability of tour leader services with five service quality indicators. The focus of the study is directed at the service aspects provided by tour leaders to Umrah pilgrims and their suitability with five service quality dimensions, namely physical evidence (*tangibles*), reliability (*reliability*), responsiveness (*responsiveness*), assurance (*assurance*), and empathy (*empathy*). This study uses a qualitative approach with data collection methods through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the

tour leader service of PT. Bengkulu Syiar Haramain is classified as good and has met the service quality standards, although there are still shortcomings in terms of reliability, namely the timeliness of distribution of Umrah pilgrim equipment, so it still requires improvement to increase pilgrim satisfaction.

**Keywords:** *Service Quality, Tour Leader, Umrah, Service Quality Method*

## 1. Pendahuluan

### A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha atau perusahaan khususnya pada bidang pelayanan jasa saat ini semakin padat dan meningkat, sehingga mengharuskan sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan di perusahaan mereka. Ketika konsumen/pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka mereka cenderung untuk bertransaksi kembali bahkan mereka akan merekomendasikan produk atau jasa diperusahaan tersebut sebaliknya, pengalaman buruk dalam berinteraksi dengan perusahaan dapat berakibat fatal, termasuk kehilangan pelanggan secara permanen dan potensi penyebaran ulasan negatif yang dapat merusak reputasi bisnis. Oleh karena itu, perusahaan harus bertekad untuk terus meningkatkan kualitas layanan pelanggan mereka. Hal ini karena kualitas pelayanan yang unggul merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan keberhasilan bisnis yang dijalankan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan.

<sup>1</sup>

Dalam industri pelayanan terutama pelayanan jasa pada bidang ibadah umrah terdapat *tour leader*. *Tour leader* adalah seseorang yang bertugas untuk mendampingi dan mengatur jalannya rombongan jamaah umrah dari proses keberangkatan sampai pada proses kepulangan ke tanah air. *Tour leader* sangat dibutuhkan oleh rombongan jamaah dalam pelaksanaan ibadah umrah karena kunci kesuksesan dan keberhasilan perjalanan ibadah umrah sangat bergantung pada seorang *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah, setiap kepuasan, dan kenyamaan para jamaah umrah yang diberikan oleh seorang *tour leader* dapat menjadi suatu kebanggaan tersendiri dan nilai yang sangat berarti bagi suatu perusahaan tersebut. Objek

---

<sup>1</sup> Rani Pilo.co.id "Kualitas Pelayanan" 24 July 2023. <<https://mitracomm.com/kualitas-pelayanan/>> (Diakses, 9 Januari 2025)

penelitian ini adalah kualitas layanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah menggunakan metode atau alat ukur *service quality* pada PT. Bengkulu Syiar haramain Kota Bengkulu yang berada di Jl. Merapi Raya No. 75 Panorama, Kecamatan Singaran Pati tepatnya berada disebelah SPBU Kebun Tebeng Kota Bengkulu. Adapun permasalahan yang dianalisis yaitu kualitas layanan yang dilakukan oleh *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah mulai dari proses persiapan, keberangkatan sampai dengan kepulangan. Saat ini, PT. Bengkulu Syiar Haramain memiliki sekitar 20 *tour leader* yang aktif dalam melakukan pendampingan terhadap jamaah umrah.<sup>2</sup>

PT. Bengkulu Syiar Haramain adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji khusus yang berlokasi di Kota Bengkulu. Perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Bengkulu dan sekitarnya dalam melaksanakan ibadah ke Tanah Suci sebagai agen perjalanan ibadah. PT. Bengkulu Syiar Haramain menyediakan layanan lengkap mulai dari pendaftaran, manasik, pengurusan dokumen, transportasi, akomodasi hingga pendampingan oleh *tour leader* atau pendamping perjalanan ibadah umrah yang bertugas memastikan kelancaran dan kenyamanan selama ibadah berlangsung.<sup>3</sup>

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan umrah tidak jarang ditemukan berbagai keluhan dari jamaah umrah terkait pelayanan yang diberikan oleh *tour leader* seperti, kurangnya perhatian terhadap kebutuhan individu jamaah yang banyak berasal dari berbagai daerah dengan latar belakang yang berbeda-beda. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Bengkulu Syiar Haramain sangat penting dilakukan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga sesuai dengan harapan jamaah, serta mendukung keberhasilan ibadah umrah secara keseluruhan, maka hal ini dapat menjadi aspek yang menarik untuk dianalisis menggunakan metode *service quality*, sehingga penelitian ini nantinya dapat membantu perusahaan tersebut dalam mengidentifikasi atau memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh pendamping umrah (*tour leader*) yang ada di PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu, hal ini bertujuan demi kelancaran dan kesuksesan sebuah perusahaan dalam setiap peribadahan dari proses keberangkatan sampai dengan kepulangan ke Tanah Air.

---

<sup>2</sup> Ich, *Tour Leader* Bengkulu Syiar Haramain, Wawancara di Bengkulu, 13 Januari 2025

<sup>3</sup> Adyta Arya Kusuma, Manager Keuangan / Staf Bengkulu Syiar Haramain, Wawancara di Bengkulu 13 Januari 2025

## B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *tour leader* dalam mendampingi jamaah umrah pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan *tour leader* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain sudah sesuai dengan lima indikator *Service Quality*.

## C. Tujuan Penelitian Serta Kontribusi (Manfaat Penelitian)

### 1. Secara Teoritis

Penelitian Bagi penulis, memberikan pelajaran yang sangat berharga karena penelitian ini mengungkapkan realitas kualitas pelayanan, memberikan keilmuan secara teoritis, konseptual serta pengembangan ilmu manajemen dalam pengelolaan suatu travel haji dan umrah.

### 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengkajian dan pembelajaran pada jurusan Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

### 3. Secara Akademis

Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya dan penelitian ini juga berguna bagi mahasiswa manajemen haji dan umrah untuk menambah wawasan akademik dan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca yang budiman.

### 4. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu.

## 2. Kajian Pustaka

### A. Kualitas Layanan

#### 1. Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan atau kualitas jasa yaitu kualitas yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan. Menurut Wyckoff adalah sebagai berikut, kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Felicia Stefani, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen '(Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo

Dalam kualitas pelayanan, kepuasan jamaah menjadi tujuan utama dalam proses bisnis, baik bisnis maupun usaha. Kepuasan ini tentu saja akan berdampak signifikan terhadap keberlanjutan usaha atau bisnis yang dijalankan, berkembang atau tidaknya usaha ditentukan oleh kepuasan jamaah. Oleh karena itu, kepuasan jamaah akan menjadi pusat bagi perusahaan di samping mengharapkan keuntungan dari setiap kegiatan bisnis. Kepuasan jamaah memiliki hubungan yang signifikan dengan keuntungan perusahaan, karena ketika jamaah merasa puas, kesempatan untuk membeli, menggunakan, mengembalikan, dan merekomendasikan kepada orang lain akan terbuka lebar. Jika demikian, semuanya akan menjadi sumber keuntungan bagi perusahaan. Namun sebaliknya, jika jamaah merasa tidak puas, bahkan kecewa, dan berharap untuk membeli, menggunakan kembali, dan merekomendasikan kepada orang lain. Hal terpenting adalah ketika kualitas layanan menjadi faktor penentu. Kualitas layanan mengacu pada semua kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan jamaah dan layanan terbaik juga akan memberikan kesan yang baik berupa penilaian dan kepuasan di hati jamaah.<sup>5</sup>

## 2. *Tour Leader*

*Tour leader* dalam bahasa Inggris memiliki arti *tour* yaitu wisata dan *leader* yang berarti pemimpin, seorang *tour leader* merupakan seorang yang memimpin jalannya sebuah perjalanan wisata. Seorang *tour leader* harus memiliki kesiapan dalam melaksanakan tugasnya, misalnya kesiapan fisik, yang berarti tenaga yang cukup dan kesehatan yang baik, sementara kesiapan mental berarti memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *tour leader* merupakan seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memimpin suatu perjalanan wisata.<sup>6</sup>

Dalam melaksanakan tugasnya seorang *tour leader* di bantu oleh *tour guide* atau *muthowif* saat berada di Tanah Suci, dalam banyak perjalanan umrah, terdapat peran yang terpisah antara *tour leader* yang mengelola perjalanan secara keseluruhan dan *tour guide* yang hanya melakukan penjelasan dan bimbingan terkait dengan rukun ibadah atau menerangkan sesuatu yang bersejarah pada tempat tertentu, kadang dalam beberapa kasus, peran *tour leader* dan *tour guide* umroh dapat

---

Yogyakarta)," International Journal of Trade, Economics and Finance, 53.9 (2009), hal. 99.

<sup>5</sup> Andika Ruslan, Trisnirty dan Choiriyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di Agen Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pure Pandi Kencana". Universitas Muhammadiyah Palembang Tahun 2023

<sup>6</sup> Dhea Pratiwi Luana, 'Peran Tour Leader dalam Memimpin Jamaah Ibadah Umrah di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru Tahun 2019,' 2021, hal. 18

digabungkan menjadi satu, dimana seorang individu dapat memegang kedua peran tersebut.<sup>7</sup>

## B. Umrah

### 1. Pengertian Umrah

Umrah berarti berkunjung atau ziarah, kata ini juga berarti meramaikan Tanah Suci Mekkah yang disana terdapat Masjidil Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah, namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan melainkan lebih dari itu, yaitu orang melaksanakannya dituntut agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya karena sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman Nabi Ibrahim AS dan putranya Ismail AS. Menurut istilah syar'inya, ibadah umrah adalah menziarahi Ka'bah, dengan tujuan untuk melaksanakan ibadah dengan niat untuk memperoleh ridho Allah SWT melalui ketentuan rukun dan syarat-syarat umrah itu sendiri. Sedangkan menurut Terminologi, umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu.

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hambali, dalam ibadah umrah terdapat tiga rukun yaitu Tawaf, Ihram, Sa'i antara bukit Safa dan Marwah. Sementara ulama mazhab Syafi'i menambahkan dua rukun lagi yakni tahalul dan tertib. Wajib umrah merupakan keseluruhan dari wajibnya haji. Demikian juga yang sunah dalam haji merupakan sunah dalam umrah. Wajib umroh ada dua yakni berihram dari Miqat dan menghindari hal-hal yang diharamkan ketika ihram. Umrah merupakan ritual mengunjungi ka'bah untuk melaksanakan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Umrah dapat dilakukan kapan saja kecuali pada hari Arafah yaitu pada tanggal 10 Zulhijah dan hari-hari Tasyrik yaitu tanggal 11,12,13 Zulhijah.<sup>8</sup>

### 2. Lembaga Umrah

Biro perjalanan umrah biasa disebut travel umrah, merupakan lembaga atau instansi yang mengadakan atau menyediakan layanan perjalanan bagi jamaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah. Penyelenggaraan ini bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada para jamaah umrah, dalam industri pelayanan produk yang dihasilkan berupa jasa yang meliputi pelayanan dan pembinaan dalam melaksanakan ibadah umrah.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Ayadi dan Patmawati, '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 (2020), hal. 5.

<sup>8</sup> Praxis., 'Peran Tour Leader dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh PT Sunan Tour and Travel ' *Journal of Economic Perspectives*, 2.1 (2022), hal.31

<sup>9</sup> Yira Dianti, "1 Bab1 Pendahuluan A. Latar Belakang Masalah Biro," *Angewandte Chemie International Edition*., (2017), hal. 5–24

### C. Metode *Service Quality (Servqual)*

Metode *Service quality* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak dikenal dan digunakan sebagai acuan bagi manajemen pelayanan dan riset pemasaran hingga saat ini. Metode ini dapat mengukur kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, *Service quality* merupakan syarat mutlak bagi sebuah perusahaan untuk berhasil dalam mengukur kualitas pelayanan.<sup>10</sup>

Dalam bidang jasa perjalanan ibadah umrah, *Servqual* dapat mengukur lima dimensi kualitas layanan yang terdiri dari :

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
- b. *Reliability* (Keandalan).
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan\kepercayaan)
- e. *Emphaty* (Empati)

Faktor pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat dalam pembelian ulang konsumen, minat pembeli ulang adalah perilaku pelanggan merespon positif terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan dan berniat melakukan kunjungan kembali atau mengkonsumsi kembali produk perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.<sup>11</sup>

## 3. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang suatu fenomena, perilaku atau pengalaman manusia, pendekatan ini lebih menekankan pada makna, proses dan interaksi sosial dibandingkan dengan angka atau data numerik, tujuan penelitian kualitatif yaitu, untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi dan berbagai fenomena yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai data yang hadir atau dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, atau narasi dan gambar.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Lestari, Irawati, dan Santoso. "Analisis Kualitas Pelayanan Tour Guide di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu". hal 7

<sup>11</sup> Andika Ruslan, Trisnirty, Choiriyah "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di Agen Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pure Pandi Kencana" tahun 2023

<sup>12</sup> Abdul Fattah Nasution, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung: Asutanaanyar, 2023), hal. 13.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan mewawancara tiga orang *tour leader* yang ada di PT. Bengkulu Syiar Haramain dan lima jamaah yang telah melaksanakan ibadah umrah di PT. Bengkulu Syiar Haramain untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan *tour leader* kepada jamaah menggunakan metode *service quality*, berikut hasilnya

1) Pelayanan *Tour Leader* dalam Mendampingi Jamaah Umrah

a) Analisis *tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil wawancara dalam aspek bukti fisik, semua *tour leader* yang ada di BSH sudah melakukan pengecekan semua perlengkapan untuk jamaah umrah dan semuanya lengkap, jika terdapat kekurangan maka akan dikoordinasikan dengan baik oleh *tour leader* kepada jamaah umrah

b) Analisis *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan pernyataan dari ketiga informan, *tour leader* PT. Bengkulu Syiar Haramain memiliki tingkat reliability yang tinggi. Mereka selalu menjaga komunikasi dengan baik, serta mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi para jamaah.

c) Analisis *Responsivness* (daya tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa, ketiga *tour leader* memperlihatkan tingkat daya tanggap yang sangat tinggi dalam merespon keluhan jamaah secara cepat dan tanggap.

d) Analisis *Assurance* (Jaminan/Kepercayaan)

Berdasarkan hasil wawancara pada dimensi ini menunjukkan bahwa *tour leader* menunjukkan sikapnya secara profesionalisme, dibuktikan dari cara mereka meyakinkan para jamaah yang akan melaksanakan ibadah umrah dengan kemampuan komunikasi dan pengetahuan mereka, sehingga membuat jamaah merasa percaya terhadap kompetisi yang *tour leader* miliki.

e) Analisis *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil wawancara dalam dimensi ini tercermin dari cara pendekatan *tour leader* kepada jamaahnya baik itu untuk kebutuhan secara personal maupun perhatian khusus, hal ini sangat penting untuk menciptakan kenyamanan spiritual dan fisik selama jamaah tersebut melakukan ibadah umrah

Berikut adalah hasil wawancara dari ke lima jamaah umrah/informan pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu :

a) Analisis *Tangible* (Bukti fisik)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua perlengkapan telah disiapkan oleh *tour leader* dengan cukup baik

- walaupun masih terdapat beberapa kekurangan perlegkapan akan di koordinasikan dengan baik.
- b) **Analisis Reliability (Keandalan)**  
Dari hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua perlengkapan telah disiapkan oleh *tour leader* dengan cukup baik walaupun masih terdapat beberapa kekurangan perlegkapan akan di koordinasikan dengan baik.
- c) **Analisis Reliability (Keandalan)**  
Berdasarkan hasil wawancara dari kelima informan tentang pelayanan *tour leader* dalam aspek daya tanggap terbukti berjalan baik, karena *tour leader* mampu memberikan bantuan secepat mungkin kepada jamaah umroh yang sedang kebingungan.
- d) **Analisis Assurance (Jaminan/kepercayaan)**  
Berdasarkan wawancara dari kelima jamaah, menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan jamaah pada PT. Bengkulu Syiar Haramain kota Bengkulu sangat tinggi terhadap kemampuan dan keilmuan yang dimiliki oleh *tour leader*.
- e) **Analisis Empathy (Empati)**  
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada lima orang informan dalam aspek empati, menunjukkan bahwa *tour leader* dinilai sangat peduli terhadap kebutuhan, keluhan dan kenyamanan para jamaah umrah baik secara fisik maupun emosional.
- 2) **Kesesuaian Pelayanan *Tour Leader* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain dengan lima indikator Service Quality**  
Berikut hasil analisisnya :
- a) **Tangibles (Bukti fisik)**  
*Tour leader* menyatakan bahwa semua perlengkapan umrah telah dipersiapkan sebelum keberangkatan dan jika terdapat kekurangan akan dikordinasikan dengan baik. Sedangkan jamaah mengaku menerima perlengkapan yang disiapkan dengan cukup baik, jika ada kekurangan maka akan di koordinasikan dengan baik.
- Kesesuaian:  
Sangat sesuai, karena keduanya menyatakan bahwa semua perlengkapan yang disediakan sudah sangat memadai dan sesuai..
- b) **Reliability (Keandalan)**  
*Tour leader* menjelaskan bahwa jadwal pelaksanaan kegiatan disusun rapi dan disesuaikan bila terjadi kendala seperti keterlambatan penerbangan atau cuaca akan dikordinasikan dengan baik, sedangkan jamaah menguatkan bahwa jadwal ibadah dan ziarah berjalan sesuai rencana, dengan penyesuaian bijak saat ada perubahan, tetapi masih



terdapat kendala dalam proses pendistribusian barang kepada jamaah umrah yang waktunya agak mepet dari sebelum keberangkatan.

Kesesuaian:

Sesuai, karena baik *tour leader* maupun jamaah menyampaikan kegiatan ibadah berjalan sesuai itinerary dengan penyesuaian kondisional yang transparan, walaupun salah satu jamaah mengaku terdapat kendala dalam proses pendistribusian barang kepada jamaah umrah yang waktunya agak mepet dari sebelum keberangkatan.

c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

*Tour leader* mengaku bahwa mereka semua memperlihatkan tingkat daya tanggap yang sangat tinggi dalam merespon keluhan jamaah secara cepat dan tanggap, sedangkan jamaah mengaku bahwa *tour leader* mampu memberikan bantuan secepat mungkin seperti saat jamaah merasa kelelahan, atau sakit.

Kesesuaian:

Sangat sesuai. *Responsivitas* tinggi terlihat dari kesaksian kedua belah pihak.

d) *Assurance* (Jaminan/kepercayaan)

*Tour leader* menunjukkan sikapnya secara profesionalisme dengan cara meyakinkan para jamaah yang akan melaksanakan umrah sehingga jamaah merasa aman dan percaya, sedangkan jamaah menyampaikan rasa percaya terhadap pemahaman keilmuan dan bimbingan ibadah yang dimiliki oleh para *tour leader* PT. Bengkulu Syiar Haramain.

Kesesuaian:

Sangat sesuai, karena *tour leader* berhasil membangun kepercayaan melalui pendekatan edukatif dan spiritual, yang dirasakan langsung oleh jamaah.

e) *Empathy* (Empati)

*Tour leader* mengaku selalu mengamati kebutuhan jamaah, khususnya lansia, serta melakukan pendekatan personal untuk mengetahui kondisi fisik dan emosional jamaah sedangkan jamaah mengaku bahwa *tour leader* sangat peduli terhadap kebutuhan, keluhan dan kenyamanan mereka saat menjalankan ibadah.

Kesesuaian:

Sangat sesuai karena kedua pihak menunjukkan bahwa empati menjadi aspek paling kuat dalam interaksi *tour leader* dan jamaah.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### A. Kesimpulan

Pelayanan *tour leader* di PT. Bengkulu Syiar Haramain kota Bengkulu berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa *tour leader* mampu menjalankan perannya dengan baik mulai dari aspek bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsivness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).

Secara keseluruhan kualitas layanan *tour leader* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain telah memenuhi standar pelayanan yang baik dan sudah sesuai berdasarkan 5 indikator *service quality*, meskipun masih terdapat aspek teknis yang perlu dibenahi yaitu bagian keandalan dalam hal ketepatan waktu pendistribusian barang perlengkapan jamaah umrah yang perlu diperbaiki, untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan jamaah umrah di PT. Bengkulu Syiar Haramain pada masa mendatang.

### B. Saran

- 1) Bagi pihak PT. Bengkulu Syiar Haramain, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam aspek teknis yang masih ditemukan kekurangan, seperti ketepatan waktu dalam pendistribusian.
- 2) Bagi *tour leader*, sebaiknya terus mengembangkan kompetensi baik dari sisi pengetahuan agama, komunikasi, maupun keterampilan manajerial agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan profesional lagi kedepannya bagi jamaah umrah kedepannya
- 3) Bagi jamaah umrah, diharapkan dapat memberikan masukan secara terbuka dan konstruktif kepada pihak penyelenggara, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kenyamanan dan kualitas layanan di masa yang akan datang.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengkaji lebih dalam aspek pelayanan *tour leader* dengan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasilnya lebih komprehensif.

## 6. Daftar Pustaka

Abdul Fattah Nasution, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Asutanaanyar, 2023), hal. 13.

Adytya Arya Kusuma, Manager Keuangan / Staf Bengkulu Syiar Haramain, Wawancara di Bengkulu 13 Januari 2025

Andika Ruslan, Trisniarty dan Choiriyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di Agen Perjalanan

- Haji dan Umrah PT. Pure Pandi Kencana". Universitas Muhammadiyah Palembang Tahun 2023
- Ayadi dan Patmawati, '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 (2020), hal. 5
- Dhea Pratiwi Luana, 'Peran *Tour Leader* dalam Memimpin Jamaah Ibadah Umrah di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru Tahun 2019,' 2021, hal. 18
- Felicia Stefani, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen '(Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)," *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 53.9 (2009), hal. 99
- Icha, *Tour Leader* Bengkulu Syiar Haramain, Wawancara di Bengkulu, 13 Januari 2025
- Lestari, Irawati, dan Santoso. "Analisis Kualitas Pelayanan *Tour Guide* di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu". hal 7
- Rani Pilo.co.id "Kualitas Pelayanan" 24 July 2023. <<https://mitracom.m.com/kualitas-pelayanan/>> (Diakses, 9 Januari 2025)
- Raxis., "Peran *Tour Leader* dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh PT Sunan *Tour and Travel* " *Journal of Economic Perspectives*, 2.1 (2022), hal.31