



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)
Accredited No. 204/E/KPT/2022
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v11i3.31507>
Volume 11, No. 3, 2026 (1180 - 1194)

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

Dyana Karlina

Faculty of Islamic Economics and Business, Fatmawati Sukarno State Islamic
University, Bengkulu 38211, Indonesia

dyanakarlina842@gmail.com

Khairiah Elwardah

Faculty of Islamic Economics and Business, Fatmawati Sukarno State Islamic
University, Bengkulu 38211, Indonesia

khairiahelwardah@mail.uinfabengkulu.ac.id

Evan Stiawan

Faculty of Islamic Economics and Business, Fatmawati Sukarno State Islamic
University, Bengkulu 38211, Indonesia

evan@mail.uinfabengkulu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* serta kualitas layanan jamaah umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* telah berjalan cukup efektif, terlihat dari pelaksanaan briefing sebelum keberangkatan, didukung oleh SDM yang berkualitas, ketersediaan fasilitas yang memadai, melaksanakan program sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, serta mampu memberikan kenyamanan kepada jamaah. Namun, masih terdapat kendala dalam menyampaikan komunikasi dengan jamaah lansia serta keterbatasan jumlah *tour leader* dan tenaga pendamping. Kualitas layanan jamaah umrah secara keseluruhan sudah baik, Hal ini ditunjukkan oleh ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, ketepatan jadwal kegiatan, kelancaran pelaksanaan ibadah, kesigapan *tour leader* dalam merespons kebutuhan dan kondisi darurat jamaah, serta sikap ramah, sabar, dan perhatian, terutama kepada jamaah lanjut usia. *tour leader* juga memiliki kompetensi dan profesionalisme dalam membimbing

pelaksanaan ibadah umrah, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

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

Abstract

This study aims to determine the implementation of the operational system of tour leader services and the quality of services for Umrah pilgrims at PT. Wafduallah Tamu Mulia Bengkulu Branch. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis is carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the implementation of the operational system of tour leader services has been running quite effectively, as seen from the implementation of pre-departure briefings, supported by qualified human resources, the availability of adequate facilities, implementing programs in accordance with established SOPs, and being able to provide comfort to pilgrims. However, there are still obstacles in conveying communication with elderly pilgrims and the limited number of tour leaders and accompanying staff. The quality of services for Umrah pilgrims as a whole is good, this is indicated by the availability of adequate physical facilities, the accuracy of activity schedules, the smooth implementation of worship, the alertness of tour leaders in responding to the needs and emergency conditions of pilgrims, as well as a friendly, patient, and caring attitude, especially to elderly pilgrims. Tour leaders also have competence and professionalism in guiding the implementation of Umrah worship, so as to foster pilgrims' trust in the quality of services provided.

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

1. Pendahuluan

Menurut Bahasa, umrah berarti ziarah. Menurut istilah, umrah berarti mengunjungi Baitullah (kaka'bah) dengan melakukan tawaf, sai dan bercukur demi mengharap rida Allah SWT. Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah dalam rukun Islam yang kelima. Ibadah ini dilaksanakan dengan cara menjalankan beberapa ritual di Kota Suci Makkah khususnya Masjidil Haram. (Saputro, 2022) Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual penting bagi umat Islam. Umrah adalah sebuah aktivitas spiritual yang mencerminkan rasa syukur dan niat tulus untuk berbuat kebaikan. Ibadah ini mengandung unsur pengorbanan dalam pelaksanaan berbagai rangkaian ritual, sekaligus menjadi momen berkumpulnya umat Islam dari berbagai penjuru dunia. Dalam perkembangan zaman, pelaksanaan ibadah umrah tidak hanya dipandang sebagai aktivitas spiritual semata, tetapi juga sebagai bagian dari layanan jasa yang menuntut pengelolaan secara profesional. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah jamaah, kompleksitas perjalanan internasional, serta kebutuhan akan pelayanan yang aman, nyaman, dan terorganisir dengan baik.



Menurut Imam Syafi'i dan Imam Hambali, umrah merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu, namun pelaksanaannya cukup satu kali dalam hidup. Sedangkan menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, umrah dipandang sebagai sunnah muakkadah, yaitu ibadah yang sangat dianjurkan tetapi tidak sampai pada tingkat wajib. (RI, 2020)

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan kenyamanan dan kepuasan jamaah. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah peran *tour leader*. *Tour Leader* adalah orang yang berada di jajaran terdepan dalam mendampingi perjalanan dan memenuhi kebutuhan jamaah atau wisatawan yang melaksanakan ibadah umrah atau wisata. (Maya et al., 2023) *Tour leader* bertugas sebagai pendamping, koordinator, sekaligus pengarah jamaah sejak proses keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan ke tanah air. Keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah sangat dipengaruhi oleh kemampuan *tour leader* dalam mengelola perjalanan, memberikan bimbingan ibadah, serta menangani berbagai kendala yang mungkin terjadi di lapangan. (Aryadi, 2020)

Menurut UU RI No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bahwa salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

Untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar, biro perjalanan umrah umumnya menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja. SOP mencakup alur pelayanan, pembagian tugas, mekanisme koordinasi, hingga penanganan permasalahan yang muncul selama perjalanan. Secara teoritis, keberadaan SOP diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kerja, meminimalkan kesalahan operasional, serta menjaga konsistensi kualitas layanan. Handoko menyatakan bahwa SOP merupakan pedoman kerja untuk mencapai efektivitas dan konsistensi, (Handoko, 2019) serta menurut Wibowo bahwa standar kerja yang jelas dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas hasil kerja. (Wibowo, 2016) Namun demikian, dalam praktiknya masih sering ditemukan adanya ketidaksesuaian antara SOP yang telah dirancang dengan implementasi di lapangan. (Anjas Rovian Muhaling, 2021)

Berbagai kendala yang sering muncul antara lain keterlambatan jadwal keberangkatan, kurang optimalnya pendampingan ibadah, serta keterbatasan dalam penyampaian informasi kepada jamaah. Selain itu, faktor eksternal seperti keberagaman karakter jamaah, perbedaan tingkat pemahaman ibadah, kondisi kesehatan jamaah, serta dinamika situasi di Tanah Suci turut menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem operasional tidak hanya ditentukan oleh kualitas perencanaan, tetapi juga oleh efektivitas implementasinya di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* serta kualitas layanan jamaah umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian dalam bidang manajemen pelayanan, khususnya terkait implementasi sistem operasional dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada jamaah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara ibadah umrah.

Meskipun sudah banyak penelitian yang mengkaji tentang kualitas layanan dan kepuasan jamaah dalam penyelenggaraan umrah, masih terdapat celah penelitian (*research gap*) terkait minimnya kajian yang berfokus pada implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* sebagai aspek kunci dalam menentukan kualitas layanan. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada hasil akhir pelayanan, bukan pada proses implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah umrah.

2. Kajian Pustaka

2.1 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. (Nurmalasyiah, 2017)

Implementasi secara umum dipahami sebagai proses penerapan kebijakan atau konsep ke dalam tindakan nyata. Menurut Edwards, keberhasilan suatu kebijakan sangat ditentukan oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. (Sitorus, 2019) Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa implementasi merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Implementasi tidak hanya dipahami sebagai pelaksanaan teknis, tetapi juga sebagai proses yang melibatkan berbagai aktivitas terorganisir dalam rangka mencapai tujuan kebijakan secara efektif. (Zainal Muksin, 2024) Dengan demikian, implementasi bukan sekadar menjalankan aturan, melainkan juga mencakup proses adaptasi, interpretasi, serta keterlibatan para pelaksana di lapangan. Dalam konteks penyelenggaraan umrah, implementasi mencakup

bagaimana biro perjalanan mengelola sumber daya, menjelaskan aturan, serta memberikan layanan yang sesuai kebutuhan jamaah.

Edward mengemukakan bahwa terdapat empat faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau sistem, yaitu:

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan secara efektif apabila ukuran-ukuran dan 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.

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. komunikasi organisasi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat pemahaman tugas, serta mengurangi konflik peran. (Wibowo, 2021) Dalam pelayanan umrah, komunikasi mencakup hubungan antara manajemen dengan *tour leader*, koordinasi antarpetugas, serta komunikasi antara *tour leader* dan jamaah.

b. Sumber Daya

Sumber daya mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, teknologi, dan waktu. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai implementasi sistem tidak akan berjalan optimal. 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. (Herlina, Aryati Arfah, 2024)

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.

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.

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. (Maolana, 2023)

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, pendampingan selama perjalanan, hingga kepulangan jamaah.

Menurut Sunarto struktur organisasi yang jelas akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Struktur organisasi yang baik akan memperjelas peran, menghindari tumpang tindih tugas, dan memperlancar koordinasi. (Sunarto, 2021)

2.2 Sistem Operasional Pelayanan

Sistem operasional adalah serangkaian cara atau proses yang dilakukan secara maksimal dari awal sampai akhir untuk mencapai tujuan. 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. (Ratna, 2025)

Dengan menggunakan sistem operasional secara efektif dalam operasi pelayanan, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan memastikan pengiriman layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi.

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. (Permatasari, 2024)

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 tahap pra-keberangkatan, tahap Pelaksanaan di tanah suci, dan tahap pasca-umrah.

2.3 Tour Leader

Tour leader adalah seorang profesional yang bertanggung jawab untuk memimpin dan mengelola 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. (Layli Rohmatillah, 2020)

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. (Saputro, 2022)

2.4 Kualitas layanan

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 penyelenggaraan pemerintahan. (Rahaerjo, 2021) Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. 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.

Menurut Fandy Tjiptono, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Chandra, 2016) 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.

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 baik. Sebaliknya, apabila persepsi pelanggan terhadap layanan lebih rendah dibandingkan harapannya, maka kualitas layanan dianggap tidak memuaskan. (Yulia, Erwansyah, 2026)

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 yang benar-benar memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. (Fakhrana, 2020)

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) yaitu:

a. *Tangibles* (berwujud)

Dimensi berwujud menggambarkan bagaimana perusahaan menampilkan keberadaannya melalui fasilitas fisik yang dimiliki. Hal ini mencakup sarana dan prasarana seperti gedung kantor, peralatan pendukung layanan, teknologi yang digunakan, serta penampilan karyawan. Semua elemen ini menjadi gambaran awal yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan terhadap kualitas layanan yang disediakan. 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.

b. *Reliability* (keandalan)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menjalankan pelayanan yang sesuai dengan janji secara konsisten dan dapat dipercaya. Pelayanan yang andal tercermin dari ketepatan waktu,

minimnya kesalahan dalam proses pelayanan, serta sikap profesional dan tanggung jawab terhadap setiap kebutuhan pelanggan.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi ketanggapan menunjukkan kesigapan perusahaan dalam merespon kebutuhan dan permintaan pelanggan. Ini mencakup kecepatan dalam memberikan layanan, kemudahan dalam memperoleh bantuan, serta kejelasan informasi yang disampaikan kepada pelanggan. Semakin cepat dan tepat perusahaan merespons, semakin tinggi pula kualitas pelayanannya di mata pelanggan. Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan merujuk pada upaya perusahaan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan melalui profesionalisme karyawan. Hal ini terlihat dari penguasaan pengetahuan, kemampuan berkomunikasi, kesopanan, serta sikap ramah dan bertanggung jawab yang ditunjukkan dalam proses pelayanan, untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan.

e. *Empathy* (empati)

Empati mencerminkan kepedulian perusahaan dalam memperlakukan pelanggan secara personal dan penuh perhatian. Perusahaan diharapkan mampu memahami kebutuhan pelanggan secara individu, bersikap ramah, serta menyediakan waktu pelayanan yang sesuai dan fleksibel, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan. Empati adalah memberikan perhatian sepenuhnya serta kepedulian terhadap pelanggan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Subjek penelitian berjumlah 7 orang yang mana mereka adalah 3 orang *tour leader* PT. Wafdullah Tamu Mulia cabang Bengkulu, serta 1 orang tim manajemen, dan 3 orang dari perwakilan jamaah umrah. Yang mana subjek penelitian dipilih dengan teknik purposive sampling. Sumber data yang diperoleh penulis terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh oleh penulis melalui wawancara dengan sumber datanya. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku, jurnal, dan artikel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Wawancara dilakukan secara struktur dengan informan secara mendalam. Dimana jawaban dari informan tersebut akan menjadi sumber data. Dokumentasi yang digunakan untuk melengkapi data penelitian. Dan teknik yang digunakan untuk menganalisis data penelitian adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu diperoleh data sebagai berikut/:

4.1 Implementasi Sistem Operasional Pelayanan Tour Leader Pada Jamaah Umrah

a. Komunikasi

Komunikasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader*, yang dilaksanakan secara sistematis melalui rapat koordinasi, briefing pra-keberangkatan, serta pemanfaatan media komunikasi digital seperti WhatsApp dan telepon seluler.

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

b. Sumber Daya

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek sumber daya, perusahaan telah memiliki SDM yang berkualitas serta fasilitas pelayanan yang memadai, seperti transportasi, akomodasi, konsumsi, dan perlengkapan ibadah. Namun, keterbatasan jumlah *tour leader* dan tenaga pendamping, terutama saat melayani jamaah dalam jumlah besar dan kondisi beragam, berpotensi meningkatkan beban kerja dan menurunkan efektivitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori George Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu, penambahan tenaga pendamping menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal dan berkelanjutan.

c. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan aspek paling dominan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tour leader*

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

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam pelayanan umrah diwujudkan dalam bentuk SOP yang mengatur seluruh alur pelayanan, mulai dari pendaftaran, manasik, keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP telah berjalan cukup efektif, namun kondisi lapangan yang tidak terduga menuntut fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi. Menurut George Edward III, struktur birokrasi yang jelas akan memudahkan pelaksanaan kebijakan karena adanya pembagian tugas dan prosedur yang terarah. Oleh karena itu, diperlukan kewenangan operasional yang fleksibel agar *tour leader* dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat tanpa mengabaikan keselamatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan.

4.2 Analisis Kualitas Layanan Jamaah Umrah

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jamaah menilai fasilitas yang disediakan oleh pihak penyelenggara telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Hotel yang nyaman dan bersih, transportasi yang aman dan tepat waktu, serta konsumsi yang cukup. Selain itu, penampilan *tour leader* yang rapi, sopan, dan profesional turut memperkuat citra positif perusahaan serta meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang menyatakan bahwa bukti fisik menjadi faktor awal pembentuk persepsi kualitas layanan. Dengan demikian, dimensi *tangibles* di PT. Wafduallah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dapat dikategorikan baik, meskipun tetap perlu dilakukan peningkatan kualitas fasilitas secara berkelanjutan guna menjaga kepuasan jamaah.

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan pelayanan tercermin dari ketepatan jadwal kegiatan, kelancaran seluruh rangkaian ibadah, serta konsistensi pelayanan yang diberikan kepada jamaah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dan *tour*

leader dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, serta sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan ibadah umrah berlangsung secara terjadwal, tertib, dan lancar, didukung oleh koordinasi yang baik antara manajemen dan *tour leader*. Ketepatan waktu dan keteraturan kegiatan tersebut memberikan kepastian bagi jamaah dalam menjalankan ibadah dengan tertib, terarah, dan nyaman. Konsistensi pelayanan yang ditunjukkan oleh *tour leader* mencerminkan adanya perencanaan yang matang serta pengelolaan waktu yang efektif. Hal ini membuat jamaah merasa tenang dan percaya terhadap profesionalisme penyelenggara. Temuan ini memperkuat konsep *reliability* dalam *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya keandalan sebagai indikator utama kualitas layanan. Dengan demikian, dimensi *reliability* pada pelayanan umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dapat dinilai sangat baik.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsivitas *tour leader* dinilai sangat tinggi, terutama dalam menangani keluhan jamaah, memenuhi kebutuhan mendesak, serta merespons kondisi darurat dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* memiliki tingkat daya tanggap yang tinggi, terutama dalam menangani jamaah yang mengalami gangguan kesehatan, kelelahan, maupun kendala teknis di lapangan.

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

d. *Emphaty* (Empati)

Empati menjadi dimensi paling dominan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan oleh jamaah, ditandai dengan adanya perhatian personal, sikap ramah, serta kepedulian *tour leader* terhadap kondisi fisik, emosional, dan spiritual jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* memiliki Sikap ramah, sabar, peduli, serta perhatian khusus kepada jamaah lansia, pendampingan intensif, serta kesediaan membantu tanpa mengenal waktu menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga menyentuh dimensi emosional dan spiritual jamaah.

Sikap empatik ini membuat jamaah merasa dihargai, diperhatikan, dan diperlakukan layaknya keluarga, sehingga tercipta suasana ibadah yang lebih khushyuk dan bermakna. Temuan ini sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang menempatkan empati sebagai dimensi penting dalam membangun hubungan interpersonal antara penyedia layanan dan pengguna jasa.

Dengan demikian, dimensi *empathy* pada pelayanan umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu dapat dinilai cukup baik.

e. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, dan sikap profesional *tour leader* dalam memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, serta kepastian pelaksanaan ibadah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* memiliki pemahaman yang baik terhadap tata cara ibadah umrah, materi manasik, serta teknis perjalanan.

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

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

- a. Implementasi sistem operasional pelayanan *tour leader* di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu telah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari pelaksanaan briefing yang dilakukan sebelum keberangkatan, didukung oleh SDM yang berkualitas, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta pelaksanaan program yang berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Selain itu, *tour leader* juga mampu memberikan kenyamanan di setiap kegiatan kepada jamaah. Namun, masih terdapat kendala dalam komunikasi dengan jamaah lansia serta keterbatasan jumlah *tour leader* dan tenaga pendamping yang berpotensi mempengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas komunikasi dan penambahan tenaga pendamping guna mengoptimalkan pelayanan kepada jamaah, khususnya bagi jamaah lansia. Secara keseluruhan, implementasi pelayanan *tour leader* telah berjalan cukup optimal, tercermin dari penerapan empat variabel dalam teori implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.
- b. Kualitas layanan jamaah umrah di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu secara keseluruhan sudah baik berdasarkan analisis lima dimensi *SERVQUAL*. Hal ini ditunjukkan oleh ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, ketepatan jadwal kegiatan, serta kelancaran pelaksanaan ibadah, yang didukung oleh kesigapan *tour leader* dalam merespons kebutuhan dan kondisi darurat jamaah, serta sikap ramah, sabar, peduli, dan perhatian, terutama kepada jamaah lanjut usia, sehingga mampu menciptakan rasa nyaman, aman, dan khushyuk dalam beribadah. *tour leader* juga memiliki kompetensi dan profesionalisme dalam membimbing pelaksanaan ibadah umrah, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

- a. PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu diharapkan dapat memperkuat komunikasi interpersonal, khususnya kepada jamaah lansia, melalui pendekatan yang sederhana, personal, dan berulang. Selain itu, penambahan jumlah *tour leader* dan tenaga pendamping perlu dilakukan guna mengurangi beban kerja dan meningkatkan kualitas pendampingan.
- b. *Tour leader* diharapkan mampu mempertahankan sikap profesional, empatik, ramah, dan bertanggung jawab, serta terus meningkatkan kompetensi dalam pelayanan, komunikasi dan pembimbingan ibadah. Selain itu, diperlukan peningkatan kepekaan terhadap kebutuhan fisik, emosional, dan spritual jamaah, khususnya jamaah lanjut usia, agar pendampingan ibadah dapat berjalan secara optimal.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan mendatang.

6. Daftar Pustaka

- Anjas Rovian Muhaling, I. D. P. (2021). *IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PADA PT. TASPEN (PESERO) CABANG MANADO*. 9(4), 572–581.
- Aryadi, P. (2020). PERAN DAN FUNGSI TOUR LEADER DALAM PERJALANAN IBADAH UMRAH DI BIRO HAJI DAN UMRAH PT. IHYA TOUR TRAVEL PONTIANAK. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(1), 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.24260/j-md.v1i1.125>
- Chandra, F. T. & G. (2016). *SERVICE, QUALITY, & SATISFACTION* (F. T. & G. Chandra (ed.)). CV Andi Offset.
- Fakhrana, Z. (2020). Peran Kualitas Layanan dan Kepercayaan dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi*, 5(2), 159.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen* (T. H. Handoko (ed.)). BPFE YOGYAKARTA.
- Herlina, Aryati Arfah, S. A. (2024). PERAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS KEPUASAN COSTUMER MOLINDO INTI PERKASA. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 08(02), 3.
- Layli Rohmatillah, F. O. (2020). PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN ROMBONGAN JAMAAH IBADAH UMRAH PT. NUR HARAMAIN MULIA. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 00(00).
- MAOLANA, H. (2023). *PENGARUH DISPOSISI PELAKSANA TERHADAP KEBERHASILAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI DESA BALEDU KECAMATAN KANDANGAN KABUPATEN TEMANGGUNG*. 9.
- Maya, R., Sarbini, M., Herman, & Ubaedilah, A. (2023). Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu Pesawat: Sinergisitas Tour Leader dan Tour Guide. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(02), 479. <https://doi.org/https://doi.org/10.30868/im.v6i02.5026>
- Nurmalasyiah, S. (2017). Implementasi Kebijakan Kartu Perlindungan Sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 1–2.

- Permatasari. (2024). Analisis Penerapan Peranan Manajemen Operasional. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 11(7), 105.
- Raharjo, M. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (M. M. Raharjo (ed.). Sinar Grafika Offseet.
- Ratna, R. (2025). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan, Persediaan dan Pengelolaan Penjadwalan Berbasis Desktop pada Top Cool Service. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 26(2), 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.55601/jsm.v26i2.1705>
- RI, K. A. (2020). *Tuntunan manasik haji dan umrah*.
- Saputro, A. (2022). 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*, h. 1.
- Sitorus, M. (2019). PENGARUH COMMUNICATION, RESOURCES, DISPOSITION, DAN BUREAUCRATIC STRUCTURE TERHADAP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(1), 71. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v4i1.412>
- Sunarto. (2021). IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2012 TENTANG KEARSIPAN PADA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 100–102.
- Wibowo. (2016). *MANAJEMEN KINERJA* (Wibowo (ed). RAJAWALI PERS.
- Wibowo, Y. S., Susilowati, G., & Nugroho, R. (2021). *ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOMISI PENGAWAS PERSAINGAN USAHA*. 1(7), 892–909.
- Yulia, Erwansyah, M. D. T. P. N. (2026). 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), 261.
- Zainal Muksin, Abdur Rahim, Andi Hermansyah, Andriansyah, and E. S. (2024). Implementation of village road infrastructure development policy using Van Meter and Van Horn models. *JURNAL INOVASI ILMU SOSIAL DAN POLITIK*, 6(1), 39. <https://doi.org/10.33474/jisop.v6i1.21561>