



**EVALUASI PELAYANAN *TOUR LEADER* PT AL HIJAZ TERHADAP JAMAAH
UMRAH PADA PT AL HIJAZ TAHUN 2019**

Wulandari

Institut Bhakti Nusantara, seankoko008@gmail.com

Kartika Utami

Universitas Mulawarman, kartika.utami88@gmail.com

Diterima: Juni 2022

Direvisi: Juli 2022

Diterbitkan: Juli 2022

Abstract: Service is a series of activities needed by others in order to benefit from the service and provide satisfaction to the people served. One of the services offered by PT. Al Hijaz is the *Tour Leader*. The success of a trip depends on the services provided to pilgrims by the *Tour Leader*. The purpose of this study was to determine the services provided by the *Tour Leader* PT. Al Hijaz, to evaluate the service of *Tour Leader* PT. Al Hijaz towards Umrah pilgrims. The findings of this study indicate that PT. Al Hijaz's *Tour Leader* service can effectively serve pilgrims from departure to return to Indonesia. In terms of service, *Tour Leader* PT. Al Hijaz provides satisfying services for Umrah pilgrims, because it makes pilgrims feel safe, comfortable, and happy.

Abstrak: Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dibutuhkan oleh orang lain dalam rangka memperoleh manfaat dari pelayanan dan memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani. Salah satu layanan yang ditawarkan oleh PT. Al Hijaz adalah *Tour Leader*. Keberhasilan suatu perjalanan tergantung pada pelayanan yang diberikan kepada jamaah oleh *Tour Leader*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader* PT. Al Hijaz, untuk mengevaluasi pelayanan *Tour Leader* PT. Al Hijaz terhadap jamaah umrah. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Layanan *Tour Leader* Al Hijaz dapat secara efektif melayani jamaah haji dari pemberangkatan hingga kepulangan ke Indonesia. Dalam hal pelayanan *Tour Leader* PT. Al Hijaz memberikan pelayanan yang memuaskan bagi jamaah umroh, karena membuat jamaah merasa aman, nyaman, dan bahagia.

A. Pendahuluan

Seseorang dianggap sebagai seorang Muslim atau tidak dapat diidentifikasi dengan banyak tanda, di mana indikator ini diwakili dalam lima perilaku dasar yang diajarkan dalam Islam. Lima amalan dari indikator ini dikenal sebagai rukun Islam. Bagi yang mampu, salah satu rukun Islam yang lima adalah menunaikan haji. Setiap Muslim yang memiliki kemampuan dalam jaminan kekayaan, kesehatan, dan keamanan dapat melakukan ibadah haji untuk menunaikan rukun Islam yang kelima.

Haji secara harfiah berarti "perjalanan ke Mekah." Karena ibadah tawaf, sa'i, dan wukuf di Arafah, serta semua upacaranya, diarahkan untuk mengikuti perintah Allah dan mendapatkan keridhaan-Nya. Syarat ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji adalah kewajiban, gagal melakukannya adalah dosa, dan melakukannya akan menghasilkan pahala. Tentu saja, Allah mendirikan rukun haji dan umrah tidak hanya untuk melengkapi prosedur dan legalitas syariat, tetapi ada makna dan makna vital yang terkandung di dalamnya, yaitu nilai keagungan dan amaliahnya¹.

Dalam praktiknya, haji dan umrah memiliki kesamaan. Umrah, seperti halnya haji, adalah kunjungan dan ibadah ke wilayah suci Mekkah untuk melakukan umrah. Umrah juga diawali dengan berpakaian ihram dengan tujuan melewati miqat, kemudian dilanjutkan dengan Tawaf Umrah dengan mengitari Ka'bah tujuh kali dan kemudian melakukan Sa'i Umrah, dan diakhiri dengan tahalul hanya dengan mengharap ridho Allah². Awalnya hanya kalangan menengah ke atas saja yang tertarik umroh, sedangkan kalangan menengah ke bawah lebih memprioritaskan perjalanan selama 40 hari. Namun, karena kuota haji yang semakin terbatas, dan peminatnya yang semakin meningkat setiap tahunnya akibat pelebaran pembangunan Masjidil Haram dan masa tunggu yang terlalu lama, masyarakat menengah ke bawah pun berbondong-bondong melakukan umrah, sehingga masyarakat semakin meningkat untuk melakukan ibadah umroh.

Penyelenggara ibadah umroh harus memenuhi ketentuan dalam rangka penyelenggaraan umroh bagi masyarakat, antara lain melayani jemaah umrah yang telah mendaftar umroh, memberikan bimbingan ibadah umroh, menyediakan akomodasi, konsumsi, transportasi, pelayanan kesehatan, dan pelayanan keamanan³. Pihak travel biasanya melakukan evaluasi untuk mengetahui hasil pelaksanaan haji. Evaluasi adalah jenis kegiatan evaluasi yang digunakan untuk menentukan tercapai atau tidaknya tujuan yang direncanakan. Menurut Kirkpatrick (1996), evaluasi program

¹ Muslim Nasution, *Haji & Umrah Keagungan dan amaliahnya* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal. 1

² Moh. Nafi Umrah & Haji Sebuah Cermin Hidup (Jakarta: Erlangga 2015) hal. 19

³ Ali Rokhmad, *Langkah-langkah Pembinaan Haji* (Jakarta: Ditjen PHU Kementerian Agama RI, 2010) hal. 6

dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang menentukan dapat atau tidaknya suatu program dilaksanakan dengan menentukan efektivitas setiap komponen melalui urutan data yang diperoleh oleh evaluator⁴.

Menurut Moenir, kita akan mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh travel, salah satunya tentang pelayanan, akan dievaluasi dalam evaluasi ini. "Layanan adalah metode memenuhi kebutuhan melalui tindakan orang lain yang siap diterima." Dengan istilah lain, pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh orang lain untuk memastikan bahwa masing-masing dari mereka menerima keuntungan dan kesenangan yang diinginkan⁵.

Selain program, peralatan, fasilitas, dan biaya paket, menjadi salah satu faktor terselenggaranya ibadah umroh. Pemandu wisata juga merupakan aspek penting dalam pelaksanaan umroh. Tugas seorang *Tour Leader* adalah membimbing dan memimpin rombongan/group dari awal sampai akhir tour. *Tour Leader* juga merencanakan perjalanan wisata yang diawali dengan morning call, tepat waktu, dengan menyesuaikan kondisi yang berlaku pada saat tour berlangsung dengan itinerary yang telah direncanakan. Seorang *Tour Leader* yang baik harus memiliki pengetahuan yang luas, bertanggung jawab untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan, disiplin dalam tugas, dan berpengetahuan dan kompeten.

PT. Al Hijaz mengakui persaingan perusahaan biro perjalanan haji dan umrah sangat ketat. Hal ini terkait dengan kapasitas dan kemauan masyarakat sebagai jemaah umrah yang dapat merasakan pelayanan *Tour Leader*. Sehubungan dengan itu, PT. Al Hijaz dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji, agar jemaah haji senang dengan pelayanan yang diberikan, dan agar animo masyarakat dalam melaksanakan ibadah umroh dapat meningkat, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader*. Alhasil, pelayanan pemandu wisata jemaah umroh PT. Al Hijaz harus dievaluasi.

Penulis menyimpulkan dari penjelasan diatas bahwa *Tour Leader* adalah seseorang yang mengemban amanah untuk memimpin perjalanan umroh dari pemberangkatan hingga kepulangan, sehingga perlu adanya evaluasi bagi *Tour Leader* agar kedepannya seseorang yang menjadi *Tour Leader* dapat memahami apa yang diinginkan seorang peziarah dari layanan wisata. Pimpinan harus melayani jemaah umroh dengan baik karena berkewajiban untuk senantiasa memimpin, agar jemaah senang dengan pelayanan yang ditawarkan sepanjang perjalanan umroh. Untuk itu

⁴ Purwa Udiutomo, dkk, Zakat Empowering, Dampak Program Kesehatan Cuma-Cuma, Jurnal Pemikiran dan Gagasan, Vol 2, Juni 2009, hal 7

⁵ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara, 2000) cet. Ke-4 h.17

kemudian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menganalisis atau mengevaluasi kinerja *Tour Leader* pada PT. Al Hijaz.

B. Kajian Teori

Evaluasi

Evaluasi adalah metode yang digunakan dalam berbagai disiplin penelitian untuk mempelajari dan menilai fenomena ilmiah dan aplikasi dalam praktik profesional. Kebanyakan teori evaluasi, menurut Chen, adalah berbasis perspektif dan memberikan seperangkat aturan, batasan sudut pandang, dan sistem pedoman yang mengatur apa yang dimaksud dengan penilaian yang sangat baik dan sesuai dan bagaimana evaluasi harus dilakukan⁶. Sementara itu, Raph Tyler (1950) menyatakan bahwa penilaian adalah proses pengumpulan data untuk mengevaluasi sejauh mana, bagaimana, dan sejauh mana tujuan pendidikan telah tercapai⁷. Evaluasi merupakan aspek internal dari proses manajemen. Hal ini dilakukan karena ingin mengetahui apa yang berjalan sesuai rencana, jika semua tindakan input yang dilakukan memberikan hasil dan konsekuensi yang diinginkan. Dalam konteks organisasi dan administrasi, evaluasi atau penilaian dapat digambarkan sebagai proses menilai dan membandingkan hasil pekerjaan yang harus diselesaikan. Jadi, secara umum evaluasi merupakan kegiatan penilaian terhadap segala jenis kegiatan pelaksanaan yang memungkinkan untuk dipahami secara jelas apakah tujuan yang direncanakan telah tercapai atau belum. Dan untuk menemukan di mana layanan yang sangat baik itu. Evaluasi dimaksudkan untuk menghasilkan nilai-nilai indikator dalam mengejar suatu tujuan. Dengan kata lain, kegiatan evaluasi adalah suatu metode atau kegiatan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan bagi pengambil keputusan, yang didistribusikan kepada seluruh petugas.

Jenis-Jenis Evaluasi

Ada berbagai macam evaluasi yang dapat diklasifikasikan berdasarkan fokus penilaian suatu program atau kebijakan, sebagai berikut:

1. Evaluasi Relevan Program adalah evaluasi yang dilakukan untuk mengkaji relevansi suatu kebijakan/program, yang sering dilakukan sebelum pelaksanaan suatu program/kebijakan.
2. Evaluasi Program yang Efisien, yang memiliki peluang lebih besar untuk memperbaiki mekanisme/program.

30 ⁶ Wirawan, Evaluasi teori, model, standar, aplikasi, dan profesi, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada 2011) hal.

⁷ Suharsimi Arikunto Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan (Jakarta: PT.Bumi Aksara 2013) hal.3

3. Evaluasi Efektivitas Program, dilakukan pada suatu program dengan mempertimbangkan apakah program tersebut telah selesai atau berada pada level program yang memungkinkan untuk menciptakan hasil pada level tertentu.

Tujuan Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mencapai berbagai tujuan berdasarkan tujuan evaluasi. Berikut ini adalah tujuan evaluasi:

1. Mengukur dampak program terhadap masyarakat, khususnya program yang dibuat dan disampaikan sebagai layanan atau intervensi sosial untuk mengatasi masalah, keadaan, dan kondisi masyarakat.
2. Periksa apakah program sesuai dengan strategi; setiap program dipersiapkan dengan cermat, dan pelaksanaannya harus sesuai dengan rencana.
3. Menilai apakah pelaksanaan program sesuai dengan kriteria. Setiap program direncanakan dan dilaksanakan sesuai dengan persyaratan tertentu.
4. Membuat penilaian terkait program. Salah satu tujuan penilaian adalah untuk membuat keputusan program. Jika pemeriksaan terhadap suatu program menunjukkan bahwa program tersebut berhasil mengubah masyarakat dengan memenuhi tujuannya, program tersebut dapat dipertahankan⁸.

Proses Evaluasi

Langkah-langkah berikut termasuk dalam proses penilaian:

1. Menetapkan atau mengembangkan tujuan penilaian yang membahas apa yang dinilai dalam kaitannya dengan program yang sedang dievaluasi.
2. Menentukan kriteria untuk menilai keberhasilan program yang dinilai.
3. Menentukan metode atau metode evaluasi yang diterapkan.
4. Melaksanakan evaluasi, mengolah dan mengevaluasi data atau temuan evaluasi
5. Menentukan dan menjelaskan keberhasilan program yang dinilai berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
6. Menyiapkan rekomendasi atau ide untuk tindakan tambahan pada program selanjutnya berdasarkan hasil evaluasi⁹.

Tour Leader

Tour Leader adalah seseorang yang dipercaya untuk memandu suatu perjalanan

⁸ Wirawan, Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi contoh Aplikasi Evaluasi Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Teks. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada 2011) h. 22-23

⁹ Notoatmodjo Soekidjo, Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni (Jakarta: Rineka Cipta, 2007) h.104

wisata, baik di dalam maupun di luar negeri. Dia bekerja untuk operator tur dan dipercaya untuk mengangkut kelompok pengunjung dari satu kota ke kota lain, dari satu lokasi ke lokasi lain karena pengetahuannya dan persaingannya. *Tour Leader* yang bertanggung jawab penuh atas rombongan wisatawan dalam suatu wisata yang dijual (paket wisata) sesuai dengan program wisata (tour itinerary) yang dipahami oleh setiap wisatawan dalam rombongan wisata¹⁰. *Tour Leader* merupakan bagian penting dari sebuah perjalanan karena ia adalah pemimpin yang bertanggung jawab dalam kelompok perjalanan dari saat mereka berangkat sampai mereka kembali. Jika *Tour Leader* berpengetahuan luas dalam profesinya, dia akan tahu persis bagaimana dan apa yang harus melayani jamaah dengan benar. Seorang *Tour Leader* harus memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang menyampaikan citra asli dari operator perjalanan yang diwakilinya. Ada lima indikator kualitas pelayanan seorang *Tour Leader*:

1. *Good Appearance*. Memiliki wajah dan penampilan yang menarik dan memikat. Dengan kata lain, itu harus menarik bagi tamu yang datang dengan penampilan yang baik.
2. *Professional*. Artinya, mereka memahami tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya tanpa bantuan orang lain.
3. *Menguasai Bahasa Asing*. Lancar berbahasa pengunjung atau wisatawan yang akan dijemput atau diantar, atau aktif belajar bahasa Inggris.
4. *Friendly*. Saat bertindak atau membuat penilaian, bersikaplah baik dan cerdas.
5. *Berpakaian Rapi*. Kenakan pakaian yang pantas dan gunakan identitas perusahaan yang diwakili untuk menunjukkan bahwa dia adalah petugas yang ditugaskan oleh agen perjalanan yang bersangkutan.

C. Metode Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini. Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan di mana data dikomunikasikan secara verbal dan dianalisis tanpa menggunakan prosedur statistik¹¹. Peneliti menggunakan teknik kualitatif ini untuk menggambarkan secara jelas hasil pengumpulan data melalui wawancara dengan PT. *Tour Leader* Al Hijaz dan berbagai jemaah umrah yang melaksanakan umrah bersama PT. Al Hijaz, yang kemudian dievaluasi untuk mendapatkan hasil berdasarkan tujuan studi. *Tour Leader* PT. Al Hijaz menjadi fokus

¹⁰ Oka A Yoeti, *Tour Leader Profesional, Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab*, (Bandung : Angkasa, 2013), h.8

¹¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (Yogyakarta : Andi Offset, 2010) h.26

kajian ini. Sedangkan fokus penelitian ini adalah layanan *Tour Leader* untuk jemaah umrah tahun 2019. Teknik pengumpulan data yang akan penulis pakai dalam penelitian ini yaitu dokumentasi, observasi dan wawancara.

Berikut mendapatkan data sesuai tujuan penelitian, tahap selanjutnya bagi penulis adalah menganalisis data. Metode analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini, yaitu teknik analisis data dimana penulis secara sistematis menggambarkan semua data yang diperoleh dari temuan, kemudian mengklasifikasikannya untuk kemudian dianalisis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan ilmiah. Lokasi penelitian yang dilakukan bertempat di kantor PT. Al Hijaz yang beralamatkan di Jalan Teuku Umar No. 37J Kedaton Bandar Lampung.

D. Hasil dan Pembahasan

Analisis Pelayanan *Tour Leader* Tahun 2019 Pada PT. Al Hijaz

Kompetensi seorang *Tour Leader* dalam segala hal yang berkaitan dengan bidangnya menentukan keberhasilan sebuah ibadah umroh. Seorang *Tour Leader* untuk sebuah perjalanan adalah orang yang sangat berarti dalam sebuah perjalanan, karena *Tour Leader* yang berinteraksi langsung dengan seluruh jemaah dan juga mengatur semua kegiatan. sehingga berfungsi seperti yang diharapkan. Seorang *Tour Leader* bukan hanya sekedar trip leader, tetapi juga harus bisa berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat, seperti hotel, restoran, muthowif, dan tour guide, dalam konteks ketenagakerjaan. Seorang *Tour Leader* harus mampu menjalin kebersamaan dan rasa senang bagi jemaah agar puas dengan pelayanan yang ditawarkan, selain berilmu. *Tour Leader* PT. Al Hijaz, memiliki tanggung jawab untuk melayani jemaah umrah sejak berangkat sampai pulang, yang meliputi:

1. Sebelum keberangkatan

Sebelum berangkat *Tour Leader* harus membentuk grup Whatsapp untuk memudahkan komunikasi selama kegiatan umroh; Dalam hal ini, *Tour Leader* diberikan fasilitas telepon genggam khusus untuk berkomunikasi dengan setiap jemaah selama umrah. Strategi ini cukup berguna bagi para traveller yang ingin mengetahui lebih jauh tentang kegiatan umroh. Sebelum keberangkatan, *Tour Leader* harus menyiapkan perlengkapan jemaah seperti manifes jemaah, spanduk, bendera perjalanan, paspor visa haji, program perjalanan, rooming list, foto jemaah, voice listener, kamera, dan barang habis pakai. Ini menjadi komponen penting untuk penyelesaian perjalanan. *Tour Leader* harus selalu siap dengan segala aktivitas yang menuntut kebutuhan tersebut, karena *Tour Leader* bertanggung jawab atas semua

data jamaah dan hal-hal yang berkaitan dengan jamaah. Direktur PT. Al Hijaz akan menyajikan gambaran dari setiap skenario dan kondisi yang mungkin timbul selama perjalanan umroh kepada *Tour Leader* PT. Al Hijaz. Hal ini selalu dilakukan untuk pemandu wisata yang akan memimpin perjalanan.

2. Keberangkatan

Pada saat pemberangkatan, *Tour Leader* PT. Al Hijaz, akan menginformasikan jamaah haji untuk berkumpul di bandara pada waktu dan tempat yang telah ditentukan dalam program perjalanan (itinerary), *Tour Leader* harus tiba tepat waktu sebelum jamaah tiba di bandara, karena *Tour Leader* harus berkoordinasi dengan penanganan di bandara dan menunggu jamaah datang. Saat jamaah tiba di bandara, *Tour Leader* akan memberikan label nama dan alat bantu dengar kepada setiap orang. Setelah itu *Tour Leader* akan menginformasikan kepada jamaah tentang notifikasi nomor kursi di pesawat, dan tidak lupa *Tour Leader* akan memimpin doa sebelum berangkat. PT. Al Hijaz menciptakan transit di beberapa umrah; selama transit, pemimpin tur akan menawarkan makanan kepada jamaah sementara mereka menunggu pesawat berikutnya. Setelah sampai di lokasi, *Tour Leader* melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk perumahan dan transportasi. Saat berada di Mekkah dan Madinah, *Tour Leader* juga menginformasikan kepada jamaah tentang rooming list.

3. Pelaksanaan Umrah

Peran *Tour Leader* dalam pelaksanaan umroh adalah untuk mengingatkan jamaah tentang segala kegiatan ibadah umroh sesuai dengan program perjalanan (itinerary), serta pelayanan yang diberikan selama kegiatan umroh seperti:

- a) Mengkoordinir kegiatan umroh dengan Mutowif
- b) Bangunkan jemaah dari pintu ke pintu untuk mengingatkan mereka tentang agenda yang akan datang.
- c) Mendampingi jamaah haji dalam segala kegiatan umroh.
- d) Siapkan makanan ringan untuk jamaah haji di setiap rute perjalanan.
- e) Rencanakan city trip bekerja sama dengan pihak lain.
- f) Jika ada jamaah haji yang sakit, berikan bantuan.
- g) Melakukan check jamaah setelah kegiatan untuk memastikan tidak ada jamaah yang tertinggal.
- h) Membantu jamaah haji yang kesulitan berkomunikasi dalam bahasa asing.
- i) Dapat mengatasi masalah jamaah yang muncul selama kegiatan yang tidak terduga.
- j) Selalu bersikap baik kepada jamaah.

4. Pulang

Sebelum pulang, *Tour Leader* PT. Al Hijaz mengingatkan agar jamaah haji tidak melebihi kapasitas yang telah ditentukan, karena jika ada penambahan bagasi akan dikenakan biaya kelebihan bagasi. Selain itu, *Tour Leader* PT. Al Hijaz, akan menyebarkan kuisioner atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Al Hijaz selama kegiatan Umroh, dari pemberangkatan hingga kepulangan, untuk dijadikan bahan penilaian kedepannya.

Setelah selesai membereskan semua barang, *Tour Leader* akan berkoordinasi dengan pihak bandara untuk mengatur kepulangan jamaah haji ke tanah air. Saat tiba di bandara, ingatlah bahwa *Tour Leader* harus mengecek ulang kelengkapan data dan seluruh jamaah untuk memastikan tidak ada yang tertinggal. Ketika jamaah tiba di bandara Indonesia, *Tour Leader* akan mengikuti mereka sampai mereka dijemput oleh keluarga jamaah untuk kembali ke rumah masing-masing, memastikan semua jamaah memiliki keluarga untuk menjemput mereka.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis menyimpulkan bahwa jasa *Tour Leader* PT. Al Hijaz memiliki kemampuan untuk melayani dengan baik, merencanakan program dengan baik dalam setiap kegiatan, dan juga memberikan kenyamanan bagi jamaah umroh yang baru pertama kali menjalankan ibadah umrah. Penulis berharap agar *Tour Leader* PT. Al Hijaz terus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada seluruh jamaah agar seluruh jamaah mendapatkan pengalaman yang berkesan.

Analisis evaluasi *Tour Leader* PT. Al Hijaz berdasarkan indikator kualitas pelayanan *Tour Leader*

1. *Good Appearance*

Penampilan yang Baik adalah memiliki wajah dan penampilan yang cantik dan menarik. Karena tampilan yang menyenangkan dapat menimbulkan penilaian positif bagi wisatawan. *Tour Leader* PT. Al Hijaz masing-masing memiliki pesona, penampilan, dan kepribadiannya sendiri. Biasanya seorang *Tour Leader* harus memiliki wajah yang menarik dan meyakinkan, namun PT. Al Hijaz tidak memiliki aturan khusus bagi setiap *Tour Leader* untuk memiliki penampilan yang menarik; yang terpenting adalah pengalaman, artinya jika sudah berpengalaman dalam membawa jamaah haji sudah pasti memiliki penampilan yang menarik dan wajah yang meyakinkan. Menurut penulis, penampilan yang baik di PT. Al Hijaz memang bagus dari segi penampilan, meski tidak ada kriteria unik untuk seorang *Tour Leader*. Sebaiknya setiap *Tour Leader* PT. Al Hijaz memiliki tampilan yang baik,

sehingga setiap jemaah haji yang melaksanakan umroh di PT. Al Hijaz merasa senang dan memiliki kesan yang baik sejak awal, karena memberikan pengaruh yang baik bagi jemaah umroh, sehingga jemaah merasa nyaman dan aman ketika *Tour Leader* memiliki wajah yang meyakinkan dan penampilan yang menarik.

2. *Professional*

Profesionalisme mengacu pada kemampuan untuk memposisikan diri dalam rangka memahami tugas dan kewajiban seseorang, hubungan dan hubungan, serta konsentrasi dan konsistensi dalam pekerjaan seseorang. Bagian terpenting dari menjadi *Tour Leader* adalah profesionalisme, yang dipandang sebagai salah satu aspek untuk mencapai kesuksesan di tempat kerja. *Tour Leader* PT. Al Hijaz dapat meningkatkan profesionalisme dalam bekerja dengan melakukan hal-hal berikut:

a) Bekerja Sistematis

Salah satu sikap yang diperlukan untuk menjadi *Tour Leader* yang kompeten adalah penggunaan disiplin waktu dalam melaksanakan kegiatan dengan hasil yang baik. Karena *Tour Leader* adalah seorang Leader, maka setiap perjalanan kemanapun *Tour Leader* tersebut pergi, harus diselesaikan sesuai jadwal. Hal ini diterapkan oleh PT. Al Hijaz kepada *Tour Leader* yang akan memimpin tour yang salah satunya diharapkan hadir tepat waktu di bandara untuk menunggu seluruh jemaah yang datang, menjamin tidak ada jemaah yang datang terlambat.

b) Fokus pada pekerjaan

Yang dititikberatkan adalah tidak mengkhawatirkan masalah pribadi saat bekerja. *Tour Leader* harus memikirkan kepentingan jemaah, melaksanakan tugas sesuai program yang telah dijadwalkan, dan jika terjadi hal-hal yang tidak sesuai di tengah perjalanan, *Tour Leader* harus bisa mengatur keadaan. Saat *Tour Leader* PT. Al Hijaz berada di Mekkah, ada jadwal tour keliling kota Mekkah dengan bus mengunjungi sejarah di Mekkah, namun sebagian jemaah tidak mau ikut melaksanakan program tersebut, lebih memilih untuk tetap melaksanakan sholat. Maka seorang *Tour Leader* harus dapat menyelesaikannya dengan memaparkan jadwal yang telah disusun sebelumnya, menggunakan bahasa yang menyenangkan dan ramah, tanpa egois dalam memilih salah satu kesukaan jemaah tanpa mempertimbangkan jemaah haji lainnya, dan memastikan program berjalan sesuai rencana pada akhirnya.

c) Memiliki wawasan yang luas

Profesionalisme diperoleh tidak hanya melalui sifat dan karakter yang kompeten, tetapi juga melalui kapasitas untuk memiliki pemahaman yang luas,

yang menunjukkan pendekatan profesional untuk memperluas pengetahuan bagi jamaah haji yang baru saja melakukan umrah. Dalam situasi ini, PT. Al Hijaz memiliki *Tour Leader* yang pandai dan memiliki pemahaman yang komprehensif, salah satunya adalah lulusan terbaik dari Universitas Madinah yang dapat mengajarkan ibadah umroh. Berdasarkan uraian di atas, menurut penulis *Tour Leader* PT. Al Hijaz alangkah baiknya menjadi *Tour Leader* yang profesional dengan menerapkan kerja yang sistematis, fokus pada pekerjaan, dan berwawasan luas, namun akan lebih baik lagi jika *Tour Leader* PT. Al Hijaz memberikan pelatihan khusus yang ditujukan agar *Tour Leader* memiliki kemampuan untuk memimpin suatu perjalanan.

d) Menguasai Bahasa Asing

Ketika para jamaah harus berhubungan dengan orang-orang dari negara lain, penguasaan bahasa asing di mana kedua belah pihak dapat memahami satu sama lain adalah suatu keharusan. Seorang *Tour Leader* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan menimbulkan kesan atau citra yang baik yang dapat meningkatkan kualitas diri *Tour Leader* dengan memahami bahasa asing. *Tour Leader* PT. Al Hijaz mengerti bahasa Inggris, namun tidak semua *Tour Leader* PT. Al Hijaz menguasai bahasa Inggris. Akan lebih baik jika *Tour Leader* PT. Al Hijaz setidaknya mampu menguasai bahasa Inggris dan memahami bahasa Arab dengan mengikuti pelatihan bahasa Inggris dan bahasa Arab. Hal ini akan memberikan kesan yang baik bagi jamaah umroh, dan tidak akan ada lagi kesulitan berkomunikasi jika ada kendala bahasa dalam perjalanan. Hal ini menjadi acuan bagi PT. Al Hijaz dalam meningkatkan kualitas layanan *Tour Leader* dalam belajar bahasa asing. Bahasa adalah alat komunikasi yang digunakan manusia untuk saling memahami; Jika *Tour Leader* tidak menguasai bahasa asing, penilaian jemaah akan terganggu karena *Tour Leader* akan berkoordinasi dengan banyak pihak di Arab Saudi. Oleh karena itu, penguasaan bahasa asing sangat penting bagi *Tour Leader* untuk meningkatkan kualitas layanan *Tour Leader*.

3. *Friendly*

Tour Leader seharusnya cerdas dalam membuat segala pertimbangan di sepanjang jalan, karena peran mereka adalah amanah dalam mengambil keputusan. *Tour Leader* PT. Al Hijaz memiliki akhlak yang santun, santun yang mengutamakan akhlak dengan orang yang lebih tua. Pemimpin PT. Al Hijaz, telah mengungkapkan pendekatan yang menyenangkan terhadap jamaah umrah dalam pernyataannya,

memberikan citra sopan dan baik kepada jamaah sehingga jamaah mendapatkan pelayanan terbaik dari *Tour Leader*. Dari uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa *Tour Leader* PT. Al Hijaz telah memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap baik kepada jamaah. *Tour Leader* dapat mempertahankan sikap yang lebih menyenangkan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan bersikap baik, sopan, sopan, dan mampu membuat penilaian yang cerdas.

E. Kesimpulan

Tour Leader merupakan aspek terpenting dari sebuah perusahaan perjalanan karena ia adalah orang yang dipercaya untuk melakukan perjalanan dan bertanggung jawab untuk semua skenario dan kondisi di rute dari titik keberangkatan ke titik kembali. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata kepada jamaah umroh. Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi jasa pemandu wisata PT. Al Hijaz, maka dapat disimpulkan PT. Al Hijaz unggul dalam melayani jamaah umroh. PT. Al Hijaz memberikan pelayanan yang terbaik agar jamaah haji senang dan puas dengan pelayanannya. Melayani jamaah umroh dari bandara, mengurus segala perlengkapan jamaah, merencanakan perjalanan sesuai itinerary perjalanan, menemani jamaah dalam situasi apapun, memberikan solusi yang tepat ketika timbul masalah, dan memastikan jamaah pulang dengan selamat adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemandu wisata.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada pemandu wisata PT. Al Hijaz, serta memberikan saran yaitu PT. Al Hijaz dapat memberikan pembekalan kepada para *Tour Leader* minimal setiap dua bulan sekali, dengan tujuan untuk menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan *Tour Leader* untuk menjawab dan memecahkan tantangan yang sering muncul saat berwisata. Seharusnya *Tour Leader* PT. Al Hijaz melakukan evaluasi khusus untuk *Tour Leader* agar mendapatkan solusi terbaik dalam perjalanan selanjutnya, sehingga pelayanan dari *Tour Leader* lebih berkualitas.

Daftar Pustaka

- Muslim, Nasution. *Haji dan Umrah Keagungan dan Nilai Amaliahnya*. Jakarta: Gema Insani Press. 2001.
- Nafi, Moh. *Haji dan Umrah Sebuah Cermin Hidup*. Jakarta : Penerbit Erlangga. 2015.
- Rokhmad, Ali. *Langkah-langkah Pembinaan Haji*, Jakarta : Ditjen PHU Kementerian Agama RI. 2010.
- Udiutomo, Purwa. dkk., *Zakat Empowering, Dampak Program Kesehatan Cuma-Cuma, Jurnal Pemikiran dan Gagasan*. 2009.
- Moenir, AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2000.
- Wirawan. *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Pofesi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2011.
- Suharsimi, Arikunto. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara. 2013.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007.
- Oka A, Yoeti. *Tour Leader Profesional, Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab*. Bandung : Angkasa. 2013.
- Mamang Etta, Sangadji dan Sopiah. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offest. 2010.