

Profesionalisme *Tour Leader* dalam Pelayanan Jamaah Umrah Studi Pengalaman Magang Mahasiswa UINSU di PT Amar Madani Masyhur *Islamic Tour and Travel*

Muhammad Gilang Ramadhan^{1*}, Abdul Halim², Ranse Wirani³, Aulia Permata Sari⁴,
Indita Rinanty Br. Damanik⁵, Sholathiah⁶, Muhammad Arif Fadhilah⁷,
Annisa Rahma Aulia⁸

¹⁻⁸ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: gilangramadhan088976@gmail.com^{1*}, abdulhalim23496@gmail.com², ranirealm72@gmail.com³,
permatasariaulia618@gmail.com⁴, damanikindita@gmail.com⁵, sholathiah26@gmail.com⁶,
muhammadariff0604@gmail.com⁷, annrahmaul@gmail.com⁸

*Penulis korespondensi: gilangramadhan088976@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the internship experience of UINSU students at PT Amar Madani Masyhur Islamic Tour and Travel in the context of the professionalism of Umrah pilgrim services by tour leaders. The study focused on four main aspects, namely the profile and history of the company, the management of tour leader services, the forms of services provided, and the effectiveness of services in increasing pilgrim satisfaction. The professionalism of the tour leader is an important factor in supporting the smooth spiritual journey of pilgrims through responsive, structured, and integrity assistance. The method used is qualitative-descriptive with a field study approach and participatory observation, including interviews, documentation, and service evaluation during the internship program. The results of the study show that PT Amar Madani Masyhur has an organized tour leader management system with administrative services, manasik guidance, worship assistance, and effective accommodation and transportation services. In addition, the tour leader's internal coordination and interpersonal communication has been proven to contribute to increasing trust and comfort among pilgrims. The novelty of the research lies in the integration of institutional profile analysis with students' practical experience in understanding the professionalism standards of tour leaders who are competent and oriented towards pilgrim satisfaction on an ongoing basis.*

Keywords: *PT Amar Madani Masyhur; Service Effectiveness; Service Forms; Service Management; Tour Leader.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengalaman magang mahasiswa UINSU di PT Amar Madani Masyhur Islamic Tour and Travel dalam konteks profesionalisme pelayanan jamaah umrah oleh tour leader. Kajian difokuskan pada empat aspek utama, yaitu profil dan sejarah perusahaan, manajemen pelayanan tour leader, bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan, serta efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Profesionalisme tour leader menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran perjalanan spiritual jamaah melalui pendampingan yang responsif, terstruktur, dan berintegritas. Metode yang digunakan adalah kualitatif-deskriptif dengan pendekatan studi lapangan dan observasi partisipatif, meliputi wawancara, dokumentasi, dan evaluasi pelayanan selama program magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Amar Madani Masyhur memiliki sistem manajemen tour leader yang terorganisasi dengan pelayanan administratif, bimbingan manasik, pendampingan ibadah, serta layanan akomodasi dan transportasi yang efektif. Selain itu, koordinasi internal dan komunikasi interpersonal tour leader terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan kenyamanan jamaah. Novelty penelitian terletak pada integrasi analisis profil lembaga dengan pengalaman praktis mahasiswa dalam memahami standar profesionalisme tour leader yang kompeten dan berorientasi pada kepuasan jamaah secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Bentuk Pelayanan; Efektivitas Pelayanan; Manajemen Pelayanan; Pemimpin Tur; PT Amar Madani Masyhur.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan jamaah umrah merupakan salah satu bidang penting dalam industri pariwisata religius yang terus berkembang di Indonesia. Setiap tahunnya, jutaan umat Islam Indonesia menunaikan ibadah umrah ke tanah suci. Keberhasilan perjalanan spiritual mereka sangat

bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara travel umrah. Di tengah persaingan yang semakin ketat, profesionalisme *tour leader* menjadi kunci utama dalam memastikan kepuasan dan kenyamanan jamaah selama menjalankan ibadah. *Tour leader* tidak hanya bertugas sebagai pemandu perjalanan, tetapi juga sebagai pembimbing spiritual, koordinator operasional, dan penyelesaian masalah yang harus siap menghadapi berbagai situasi di lapangan. PT Amar Madani Masyhur *Islamic Tour and Travel* sebagai salah satu penyelenggara travel umrah yang berpengalaman telah mengembangkan sistem manajemen *tour leader* yang terstruktur dengan berbagai bentuk pelayanan yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan jamaah. Profesionalisme yang ditunjukkan oleh *tour leader* mencerminkan bagaimana perusahaan membangun kepercayaan dan loyalitas jamaah melalui pelayanan yang berkualitas.

Memahami profesionalisme *tour leader* dalam pelayanan jamaah umrah sangat penting, terutama bagi mahasiswa yang sedang mempersiapkan diri untuk berkarir di industri pariwisata religius. Program magang memberikan kesempatan berharga bagi mahasiswa untuk belajar langsung dari para praktisi berpengalaman tentang bagaimana mengelola berbagai aspek pelayanan umrah. Mulai dari persiapan administrasi, bimbingan manasik, koordinasi logistik, hingga pendampingan jamaah di tanah suci, semua dapat dipelajari secara langsung. Melalui pengalaman magang di PT Amar Madani Masyhur, mahasiswa UINSU dapat mengamati bagaimana sistem manajemen *tour leader* dijalankan, bentuk-bentuk pelayanan apa saja yang diberikan kepada jamaah, serta seberapa efektif pelayanan tersebut dalam memenuhi kepuasan jamaah. Tanpa pengalaman praktis di lapangan, pemahaman mahasiswa tentang profesionalisme *tour leader* hanya akan bersifat teori semata dan kurang memadai untuk menghadapi tantangan nyata dalam industri travel umrah. Karena itu, program magang menjadi jembatan penting yang menghubungkan pengetahuan di kelas dengan keterampilan praktis yang dibutuhkan di dunia kerja.

Artikel ini menganalisis profesionalisme *tour leader* dalam pelayanan jamaah umrah berdasarkan pengalaman magang mahasiswa UINSU di PT Amar Madani Masyhur *Islamic Tour and Travel* melalui empat aspek utama. Pertama, profil dan sejarah PT Amar Madani Masyhur yang memberikan gambaran tentang perkembangan perusahaan dan komitmennya dalam pelayanan umrah. Kedua, manajemen *tour leader* dalam pemberian pelayanan terhadap jamaah yang mencakup sistem koordinasi, pembagian tugas, dan standar pelayanan yang diterapkan. Ketiga, bentuk-bentuk pelayanan yang digunakan *tour leader* dalam melayani jamaah umrah, mulai dari pelayanan administratif, bimbingan ibadah, hingga pelayanan akomodasi dan transportasi. Keempat, efektivitas pelayanan yang dijalankan *tour leader* dalam

memenuhi kepuasan dan kenyamanan jamaah. Dengan menggunakan metode kualitatif-deskriptif melalui studi lapangan dan observasi langsung, artikel ini tidak hanya mendeskripsikan pengalaman magang mahasiswa, tetapi juga memberikan analisis mendalam tentang bagaimana profesionalisme *tour leader* dapat dibentuk dan dikembangkan melalui pembelajaran praktis. Harapannya adalah menghasilkan tenaga profesional yang kompeten, berintegritas, dan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah umrah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif dengan pendekatan studi lapangan dan observasi partisipatif. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam praktik pelayanan *tour leader* di PT Amar Madani Masyhur *Islamic Tour and Travel*. Pendekatan studi lapangan digunakan untuk mengamati langsung bagaimana *tour leader* menjalankan tugasnya dalam melayani jamaah umrah, mulai dari persiapan keberangkatan hingga kepulangan. Sementara itu, observasi partisipatif memungkinkan peneliti sebagai mahasiswa magang untuk terlibat aktif dalam proses pelayanan, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang sistem manajemen dan berbagai bentuk pelayanan yang diterapkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, yaitu observasi langsung terhadap aktivitas *tour leader*, wawancara mendalam dengan pengelola perusahaan, *tour leader* senior, dan jamaah umrah, serta dokumentasi berbagai kegiatan pelayanan yang meliputi administrasi, bimbingan manasik, pendampingan ibadah, akomodasi, dan transportasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif melalui beberapa tahap, dimulai dari identifikasi praktik pelayanan, klasifikasi bentuk-bentuk pelayanan, evaluasi efektivitas pelayanan berdasarkan tanggapan jamaah, hingga penyimpulan pola manajemen *tour leader* yang diterapkan.

Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan pengalaman magang, tetapi juga menganalisis bagaimana profesionalisme *tour leader* dibentuk melalui sistem manajemen yang terstruktur, bentuk pelayanan yang beragam, dan fokus pada kepuasan jamaah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan kompetensi mahasiswa dalam bidang pelayanan pariwisata religius dan memberikan gambaran nyata tentang standar profesionalisme yang dibutuhkan dalam industri travel umrah saat ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil dan Sejarah Singkat PT Amar Madani Masyhur Islamic Tour and Travel

PT Amar Madani Masyhur beralamat di Jalan Pelajar Timur Gang Kelapa/Sopohour No. 3, Kelurahan Binjai, Kecamatan Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara 20228. Perusahaan ini dapat dihubungi melalui telepon 061-42902240 atau email travelamarmadanimasyhur@gmail.com. Sebelum mendirikan PT Amar Madani Masyhur, grup Al-Amar terlebih dahulu memiliki izin KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang memberikan layanan manasik dan bimbingan kepada jamaah calon haji di Kota Medan. Seiring berkembangnya industri umrah, banyak jamaah dan tokoh agama yang menjadi pembimbing di Al-Amar menyarankan agar mendirikan perusahaan yang khusus bergerak di bidang pelayanan umrah ke tanah suci.

Berdasarkan saran tersebut, pada tanggal 14 Oktober 2016 berdirilah PT Amar Madani Masyhur yang disingkat PT AMAR melalui Notaris Fitri Handayani, SH, M.KN. Perusahaan ini resmi terdaftar di Kementerian Hukum dan HAM pada tanggal 24 Oktober 2016 dengan nomor AHU-0047019.AH.01.01 TAHUN 2016. Sejak awal berdiri, PT AMAR telah memberangkatkan sekitar 800 jamaah umrah dari berbagai daerah seperti Kutacane, Tapak Tuan, Serdang Bedagai, Asahan, Tanjung Balai, Padang Sidempuan, dan daerah lainnya. Seiring waktu dan meningkatnya kualitas pelayanan, PT AMAR resmi mendapatkan izin PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) dari Kementerian Agama RI pada tanggal 2 Agustus 2021. Izin ini diperoleh setelah melewati proses uji kelayakan dan visitasi yang ketat, mulai dari Kementerian Agama Kota Medan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara, hingga Kementerian Agama RI di Jakarta.

PT Amar Madani Masyhur dikelola oleh pimpinan dan staf yang berpengalaman serta berkompeten di bidangnya. Perusahaan ini menawarkan layanan yang lengkap dan memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan perusahaan sejenis lainnya. PT Amar Madani Masyhur mengusung slogan "Lebih mengutamakan ibadah dan kepuasan jamaah adalah prinsip utama yang tidak boleh diabaikan". Dengan slogan ini, kepuasan dan kenyamanan jamaah menjadi prioritas utama dalam setiap aspek pelayanan.

Visi dan Misi PT Amar Madani Masyhur

PT Amar Madani Masyhur memiliki visi yaitu menjadikan PT Amar Madani Masyhur sebagai salah satu biro perjalanan umrah yang unggul, terdepan, profesional, amanah, dan terbaik dengan mengedepankan kenyamanan serta kekhusyukan ibadah jamaah. Sementara itu, beberapa misi yang hendak dicapai, di antaranya: senantiasa berpegang teguh pada prinsip ajaran Islam *ahlussunnah waljama'ah* dalam setiap pelayanan, mengutamakan mutu tertinggi

Perencanaan merupakan sekumpulan kegiatan atau program yang ingin dilakukan dan selalu membahas kapan, bagaimana, dan kepada siapa rencana itu dilaksanakan. Setiap usaha apapun jenisnya akan dapat membuahkan hasil yang baik apabila sebelumnya telah

menentukan rencana yang matang. Dengan perencanaan yang baik dan matang, maka penyelenggaraan suatu kegiatan akan berjalan dengan lancar. Sebuah perusahaan tentunya memiliki tujuan untuk menjadi lebih baik dan lebih besar dalam perkembangannya. Oleh karena itu, dalam membuat suatu kegiatan, hal yang paling utama dilakukan adalah menyusun sebuah rencana yang jelas dan terukur.

Menurut H. Yuzaidi, M.TH selaku Direktur Utama dari PT Amar Madani Masyhur mengatakan bahwa perusahaan merencanakan strategi khusus dalam merekrut jamaah. Strategi tersebut antara lain menawarkan produk terbaik dengan memberikan diskon, memberikan pelayanan terbaik, memberikan kepastian keberangkatan, kepastian pengurusan visa dan paspor, kepastian jadwal, serta rasa aman yang dimulai dari tanah air hingga ke tanah suci dan kembali lagi ke Indonesia. Perencanaan yang matang ini menjadi landasan bagi perusahaan untuk memberikan jaminan pelayanan yang profesional kepada jamaah.

Keberhasilan sebuah perusahaan bergantung pada banyak faktor, dan salah satu faktor yang paling mempengaruhi adalah kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan misi PT Amar Madani Masyhur yang disampaikan langsung oleh H. Yuzaidi, M.TH bahwa kepuasan jamaah adalah tujuan utama dari perusahaan. PT Amar Madani Masyhur sebagai biro perjalanan wisata berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan harga yang terjangkau namun tetap memberikan kualitas dan fasilitas yang maksimal. Dari pernyataan tersebut, jelas bahwa perencanaan merupakan hal yang paling mendasar dan dibutuhkan dalam merancang suatu kegiatan. Penerapan perencanaan yang baik akan sangat membantu dalam menjalankan kegiatan dan pengelolaan perusahaan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilaksanakan setelah selesainya tahap perencanaan. Pengorganisasian dilakukan dengan mengelompokkan dan menentukan pembagian tugas yang akan dikerjakan oleh setiap anggota tim. Dalam struktur organisasi PT Amar Madani Masyhur, pengorganisasian sangat dibutuhkan karena hal ini menjadikan pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan terstruktur. Rancangan kegiatan diorganisasikan mulai dari pembagian tugas hingga aspek-aspek lainnya yang mendukung kelancaran operasional.

Sebagai pihak penyedia jasa perjalanan umrah, PT Amar Madani Masyhur memastikan bahwa setiap jamaah mendapatkan pelayanan maksimal sesuai dengan yang diinginkan. Melalui pengorganisasian yang jelas, setiap *tour leader* dan staf mengetahui tugas-tugas

yang harus dikerjakan sehingga tidak terjadi tumpang tindih atau kebingungan dalam pelaksanaan. Pengorganisasian yang baik juga memudahkan koordinasi antar bagian dan memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Pergerakan

Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan penting di dalam biro perjalanan ini adalah pergerakan atau pelaksanaan. Setiap kegiatan yang dilakukan melibatkan beberapa orang yang bekerja sama dalam satu tim. Dalam hal pelaksanaan ibadah umrah, tentunya diperlukan tenaga yang bukan hanya memahami apa yang menjadi pekerjaannya, tetapi juga mampu memahami segala bentuk proses yang telah direncanakan sebelumnya agar mampu memberikan pelayanan terbaik dan menarik perhatian jamaah.

Dalam pelaksanaan ibadah umrah, para *tour leader* yang terjun langsung di lapangan bekerja sesuai dengan *job description* masing-masing untuk membimbing jamaah umrah di tanah suci. Tugas utama *tour leader* adalah memastikan agar jamaah tidak tersesat atau kehilangan arah selama berada di tanah suci. Selain itu, *tour leader* juga memberikan pemahaman kepada jamaah mengenai kultur, adat, dan budaya yang ada di tanah suci agar jamaah dapat beradaptasi dengan baik dan menjalankan ibadah dengan khushyuk. Pergerakan yang terkoordinasi dengan baik ini menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pengalaman ibadah yang berkesan bagi jamaah.

Pengendalian dan Pengawasan

Pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan, rencana, dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Fungsi pengendalian juga berperan dalam memonitor perubahan, baik secara individu maupun keseluruhan dalam struktur organisasi. Pengawasan yang dilakukan secara konsisten akan memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Mengenai pengawasan, pimpinan PT Amar Madani Masyhur memantau langsung pelaksanaan dan perjalanan ibadah umrah. Pengawasan ini dilakukan agar jamaah tidak mengalami kebingungan ketika berada di tanah suci. *Tour leader* telah mengatur jadwal perjalanan ibadah umrah dengan baik dan teratur sehingga setiap kegiatan dapat berjalan lancar. Melalui pengendalian dan pengawasan yang ketat, perusahaan dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap konsisten berkualitas dan sesuai dengan harapan jamaah.

Efektivitas Pelayanan yang Dijalankan Tour Leader Amar Madani Masyhur dalam Melayani Jamaah Umrah

PT Amar Madani Masyhur berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah agar harapan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Upaya ini sejalan dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah yang menyatakan bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah, sehingga jamaah umrah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Hal ini menjadi landasan utama bagi PT Amar Madani Masyhur dalam menjalankan setiap aspek pelayanannya.

Zulfikar, S.Pd selaku *tour leader* PT Amar Madani Masyhur menyatakan bahwa efektivitas pelayanan yang dijalankan perusahaan berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015. Penyelenggaraan dilakukan dengan cara membina, melayani, dan melindungi para jamaah dengan sepenuh hati demi kelancaran ibadah umrah dan tercapainya kepuasan jamaah. Komitmen ini menjadi bukti keseriusan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar regulasi, tetapi juga berupaya melebihi ekspektasi jamaah.

Efektivitas pelayanan yang dijalankan PT Amar Madani Masyhur mencakup beberapa aspek penting yang saling mendukung dalam memberikan pengalaman ibadah yang optimal. Aspek-aspek tersebut meliputi pembinaan jamaah umrah, pelayanan administrasi, pelayanan manasik umrah, pelayanan kesehatan dan asuransi umrah, serta perlindungan jamaah umrah. Kelima aspek ini dijalankan secara terintegrasi untuk memastikan bahwa setiap jamaah mendapatkan bimbingan, kemudahan, dan rasa aman sepanjang perjalanan ibadah mereka.

Bentuk Pelayanan yang Digunakan Tour Leader Amar Madani Masyhur dalam Melayani Jamaah Umrah

Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah, *tour leader* PT Amar Madani Masyhur menggunakan berbagai bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik jamaah. Bentuk-bentuk pelayanan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap jamaah, dengan berbagai latar belakang dan kondisi yang berbeda, dapat menjalankan ibadah dengan nyaman dan khushyuk. Berikut adalah bentuk-bentuk pelayanan yang diterapkan oleh *tour leader* PT Amar Madani Masyhur.

Pelayanan dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan melalui komunikasi verbal dengan sepenuh hati kepada jamaah. Sebagian besar jamaah umrah berusia lanjut sehingga membutuhkan komunikasi yang jelas, sabar, dan mudah dipahami. Komunikasi menjadi hal yang sangat penting, terutama dalam pelayanan dan bimbingan selama perjalanan ibadah.

Menurut H. Yuzaidi, M.TH selaku Direktur Utama PT Amar Madani Masyhur, komunikasi yang baik adalah kunci utama bagi para *tour leader* dalam membimbing jamaah mulai dari Indonesia ke tanah suci hingga kembali lagi. Dengan komunikasi yang baik, hubungan harmonis selalu terjalin antara *tour leader* dan jamaah. Bahkan tidak sedikit jamaah umrah yang merekomendasikan keluarga dan kerabat mereka untuk menggunakan jasa PT Amar Madani Masyhur. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dengan lisan yang dilakukan *tour leader* sangat efektif dalam membangun kepercayaan dan kepuasan jamaah.

Pelayanan dengan lisan yang diterapkan *tour leader* PT Amar Madani Masyhur sangat dibutuhkan untuk kelancaran pelaksanaan ibadah umrah. Melalui komunikasi yang baik, jamaah dapat memahami dengan jelas kegiatan apa saja yang akan dilakukan ketika sampai di tanah suci, sehingga mereka dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik.

Pelayanan dengan Tulisan

Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang memberikan petunjuk berupa jadwal kegiatan, peta lokasi, informasi tempat penginapan, serta doa-doa untuk jamaah umrah. Semua informasi ini dibagikan kepada seluruh jamaah dalam bentuk tertulis. Pelayanan ini juga meliputi pedoman perjalanan ke tempat-tempat bersejarah peradaban Islam di Makkah dan Madinah, serta panduan perjalanan yang sudah ditentukan dalam pedoman ibadah umrah.

Para jamaah umrah diberikan pelayanan dalam bentuk tulisan yang meliputi petunjuk dan informasi, baik melalui pesan di grup *WhatsApp* maupun dokumen tertulis yang akan mengarahkan jamaah ketika sampai di tanah suci. Namun, pelayanan tulisan ini tetap didukung oleh bimbingan para *tour leader* agar jamaah lebih memahami maksud dari isi petunjuk yang diberikan. Hal ini penting karena banyak di antara jamaah yang kurang familiar dengan teknologi atau kesulitan membaca pesan melalui *WhatsApp*.

Pelayanan dengan tulisan sangat dibutuhkan untuk memberikan panduan yang jelas dan dapat dibaca kembali oleh jamaah kapan saja. Dengan adanya petunjuk tertulis, jamaah memiliki pegangan yang konkret untuk mengikuti setiap tahapan perjalanan ibadah mereka dengan lebih terstruktur.

Pelayanan dengan Tindakan dan Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk tindakan dan perbuatan perlu disertai dengan kesungguhan, keterampilan, dan pelaksanaan yang baik. Bentuk pelayanan ini bertujuan agar jamaah umrah dapat menjalankan kegiatan dengan teratur dan terstruktur selama pelaksanaan ibadah. *Tour leader* tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga langsung turun tangan membantu dan membimbing jamaah dalam berbagai situasi.

Menurut H. Yuzaidi, M.TH, pelayanan menggunakan tindakan atau perbuatan sangat penting karena tidak semua jamaah mudah diatur. *Tour leader* Amar Madani Masyhur memiliki komitmen kuat dalam memberikan pelayanan melalui tindakan nyata dalam mengatur jamaah selama perjalanan dan pelaksanaan umrah. Banyak jamaah yang tersesat dan tidak tahu arah jalan untuk kembali ke hotel atau tempat berkumpul. Dalam situasi seperti ini, peran aktif *tour leader* sangat dibutuhkan untuk memastikan semua jamaah tetap dalam pengawasan dan bimbingan yang baik.

Pelayanan dengan bentuk tindakan atau perbuatan sangat efektif diterapkan oleh *tour leader*, terutama karena sebagian besar jamaah sudah berusia lanjut dengan pergerakan yang lambat dan penglihatan yang mulai menurun. Di sinilah peran *tour leader* PT Amar Madani Masyhur sangat nyata dalam membimbing para jamaah dengan tindakan langsung, memastikan bahwa setiap jamaah mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan untuk menjalankan ibadah dengan aman dan nyaman.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang profesionalisme *tour leader* dalam pelayanan jamaah umrah melalui pengalaman magang mahasiswa UINSU di PT Amar Madani Masyhur *Islamic Tour and Travel*, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, PT Amar Madani Masyhur memiliki profil dan sejarah yang kuat dengan perkembangan dari KBIH hingga menjadi penyelenggara perjalanan ibadah umrah resmi berizin PPIU dari Kementerian Agama RI. Visi dan misi perusahaan yang mengedepankan profesionalisme, amanah, dan kepuasan jamaah tercermin nyata dalam setiap aspek operasional. Kedua, manajemen *tour leader* menerapkan fungsi-fungsi manajemen secara komprehensif yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian. Setiap fungsi dijalankan dengan terstruktur untuk memastikan pelayanan berjalan lancar dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Ketiga, bentuk-bentuk pelayanan yang digunakan *tour leader* mencakup tiga aspek yaitu pelayanan dengan lisan melalui komunikasi yang baik dan sabar, pelayanan dengan tulisan berupa petunjuk dan panduan perjalanan, serta pelayanan dengan tindakan dan perbuatan melalui bimbingan langsung di lapangan. Ketiga bentuk pelayanan ini saling melengkapi dan disesuaikan dengan karakteristik jamaah yang sebagian besar berusia lanjut. Keempat, efektivitas pelayanan yang dijalankan *tour leader* berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 yang mencakup pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah. Pelayanan yang efektif ini terbukti mampu memenuhi kepuasan dan kenyamanan jamaah selama menunaikan ibadah umrah.

Program magang mahasiswa UINSU di PT Amar Madani Masyhur *Islamic Tour and Travel* merupakan sinergi positif antara universitas dan penyedia layanan ibadah umrah. Program ini tidak hanya meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam aspek manajerial dan operasional, tetapi juga menanamkan nilai-nilai Islam, profesionalisme, dan pengabdian kepada masyarakat. Mahasiswa memperoleh pengalaman berharga tentang bagaimana mengelola pelayanan dengan penuh tanggung jawab, menjaga amanah, dan mengutamakan kepuasan jamaah. Pengalaman magang ini menjadi jembatan penting yang menghubungkan teori di kelas dengan praktik nyata di industri pariwisata religius. Diharapkan kolaborasi semacam ini akan terus berlanjut dan memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sumber daya manusia yang unggul dan mulia, serta mampu memberikan pelayanan terbaik dalam mendampingi jamaah menunaikan ibadah umrah dengan khusyuk dan penuh makna.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., & Chonyta, D. (2024). Peran tour leader PT Nur Haramain Mulia dalam memimpin jemaah umrah. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(3), 8166–8173. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/11149>
- Company profile PT Amar Madani Masyhur Islamic Tour and Travel. (2024). Company profile PT Amar Madani Masyhur Islamic Tour and Travel. PT Amar Madani Masyhur Islamic Tour and Travel.
- Dokumen profil perusahaan PT Amar Madani Masyhur Islamic Tour and Travel. (2024). Dokumen profil perusahaan PT Amar Madani Masyhur Islamic Tour and Travel.
- Fauzi, M. (2020). Manajemen pelayanan travel umrah di Indonesia. Kencana.
- Handoko, T. H. (2015). Manajemen (Edisi ke-2). BPFE.

- Indriyani, M. (2025). Islamic tourism branding: An autoethnography of umra tour leader. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 5(5). <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v5i5.9860>
- Ishlahul Ummah, I. F. (2025). Peran tour leader dalam upaya peningkatan pelayanan perjalanan wisata pada jemaah haji dan umroh. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, 2(01), 56–63. <https://ejournal.unu.ac.id/index.php/jimbis/article/view/179>
- Maharani, D., Santoso, B., & Umamy, S. H. (2025). Pengaruh kualitas layanan umrah, trust, dan customer experience terhadap kepuasan jamaah pada agen haji dan umrah PT Atiga Bersaudara Tour. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(02). <https://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/3815>
- Maya, R., Sarbini, M., Herman, H., & Ubaedilah, A. (2023). Manajemen pelaksanaan umrah akbar satu pesawat: Sinergisitas tour leader dan tour guide. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(02). <https://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/jim/article/view/5026>
- Nasir, M. (2022). Kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam bisnis jasa. *Rajawali Pers*.
- Nurjanah, S. (2019). *Profesionalisme tour leader dalam industri pariwisata religius*. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah. (2015).
- Prameswari, R., Elwardah, K., & Polindi, M. (2025). Analisis kualitas layanan tour leader dalam mendampingi jamaah umrah dengan menggunakan metode service quality (studi pada PT Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(5). <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/28284>
- Rifai, A. (2025, Januari 15). Wawancara pribadi.
- Rifai, A. (2025, Januari 18). Wawancara pribadi.
- Rohmatillah, L., & Oktaviani, F. (2023). Peran tour leader dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan jamaah iktikad umrah. *HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(03). <https://jurnalstebibama.ac.id/index.php/jmb/en/article/view/158>
- Sari, A. P., Rahmadian, A., Lasarudin, A., & Yulianto, I. (2025). Pengaruh pelatihan manasik terhadap kepuasan jamaah umroh di PT Ya An Nahl Tour and Travel Kota Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 5(1), 13–18. <https://doi.org/10.26905/jt.v5i1.15496>
- Syahid, A. (2021). *Standar operasional pelayanan umrah*. Deepublish.
- Yuzaidi. (2025, Januari 18). Wawancara pribadi.
- Yuzaidi. (2025, Januari 22). Wawancara pribadi.
- Zulfikar. (2025, Januari 22). Wawancara pribadi.