

PELAKSANAAN TUGAS TOUR LEADER UMRAH DI PT. PANDI KENCANA MURNI (PAKEM) TOURS PEKANBARU

Oleh : Dzil Asraril Husnal Aulia

Pembimbing : Andri Sulistyani, S. S., M. Sc

Program Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Research this aiming for knowing implementation task and constraints faced by umrah tour leader on when tour. Research this use method qualitative with approach descriptive for describe circumstances really is with way collect information data in the field. As for key informant inside research this is 1 Branch Maneger which doubles as Umrah tour leader, and 1 sales & marketing supervisor which also umrah tour leader. While technique data collection inside research this use observation, interview, and documentation. Based on results research, can known implementation task tour leader umrah at PT. Pandi Kencana Murni (Pakem) tours Pekanbaru has been do his duty with supposedly, tour leader umrah only accompany and help need congregation. However constraints that occur more to condition and technical in the field, and obstacles The completed with party company and related agencies.

Keywords: Implementation, Assignment, Tour Leader Umrah

wisata ziarah. Wisata ziarah merupakan sebuah bentuk kunjungan ritual dan dilakukan ke makam dan masjid serta tempat bersejarah. Dari prosesnya wisata ziarah juga dipahami sebagai perjalanan batin seseorang sehingga memiliki ikatan emosi yang tinggi. Wisata ini juga bertujuan untuk memperoleh ketenangan batin.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pariwisata yang semakin berkembang membuat jenis wisata pun semakin beraneka ragam. Salah satunya diantaranya adalah

Indonesia sebagai Negara mayoritas muslim terbesar didunia memberikan respon positif terhadap banyaknya jumlah permintaan dalam rangka perjalanan haji dan umrah. Sebagai Negara yang mengedepankan pembangunan pariwisata, hal ini tentu saja direspon positif oleh kota-kota besar yang ada

di Indonesia, salah satu diantaranya adalah Pekanbaru. PT. Pandi Kencana Murni (Pakem) tours

No.	Tahun		Jumlah Jamaah
	Hijriah	Masehi	
1.	1434	2013	299
2.	1435	2014	194
3.	1436	2015	74
4.	1437	2016	137
5.	1438	2017	117
6.	1439	2018	133

merupakan salah satu usaha biro perjalanan wisata yang bergerak pada bidang penyelenggaraan haji dan umrah di kota Pekanbaru.

Dalam sebuah paket tour terdapat *tour leader*. *Tour leader* adalah seorang yang menjadi pemimpin dalam perjalanan wisata, biasanya memimpin suatu rombongan tour untuk berwisata. *Tour leader* merupakan salah satu pemegang kunci suksesnya sebuah acara perjalanan wisata. Oleh karena itu, dalam penunjukan seorang *tour leader* harus betul-betul mempertimbangkan kemampuan *tour leader* tersebut dalam segala hal yang di antaranya: bahasa, kedisiplinan, wawasan, sopan santun dan lain sebagainya (Desky : 1999).

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa biro perjalanan wisata selalu mementingkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan akan kembali datang dengan sendirinya bila jasa yang perusahaan jual sesuai dengan keinginan pelanggan. Begitu juga dengan kekecewaan pelanggan yang timbul jika perusahaan melakukan kesalahan apapun. Hal ini akan menimbulkan akibat yang buruk bagi suatu perusahaan.

Sebagai perusahaan biro perjalanan wisata Pakem tours, *tour leader* menjadi hal yang sangat penting diperhatikan apalagi perusahaan ini mendapat pendapatan terbanyak dari kegiatan perjalanan umrah apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Pekerjaan (SOP) nya atau belum.

Tabel 1.2
Penjualan Paket Umroh Pakem Tours

Sumber : Pakem tours Pekanbaru, februari 2019

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah jamaah atau wisatawan yang menggunakan pelayanan jasa dari perusahaan Pakem tours mengalami flutuaktif. Di tahun 2013 jumlah jamaah 299 orang, selanjutnya mengalami terus penurunan pada tahun 2014 hanya 194 jamaah dan 2015 hanya 74 jamaah dengan selisih antara 2013 ke 2014 yaitu 105 jamaah, dan 2014 ke 2015 yaitu 120 jamaah. Sedangkan pada tahun 2016 mengalami penambahan dengan jumlah 137 jamaah, penambahan ini sebanyak 63 jamaah dari tahun sebelumnya 2015. Pada tahun 2017 kembali mengalami penurunan dari tahun 2016 sebanyak 20 dengan hanya jumlah jamaahnya pada tahun ini yaitu 117 jamaah. Sedangkan pada tahun 2018 meningkat kembali dengan jumlah jamaah 133 orang.

Penulis melihat atau mengamati dari tabel 1.2 di atas bahwa dari jumlah jamaah yang mengalami flutuaktif dan lebih banyak mengalami penurunan. Dan juga dilihat disegi pendidikan dari seorang

tour leader di Pakem tours ada salah seorang dari *tour leader*-nya lulusan D3 Perpajakan, ini membuat tidak sesuai dan berbanding terbalik dengan pekerjaan sebagai seorang *tour leader* umrah yang membutuhkan pengetahuan yang berbeda dengan pendidikan *tour leader* umrah bersangkutan, khususnya pengetahuan Agama. Maka dari itu *tour leader* sebagai salah satu penentu pendapatan dari Pakem tours, karena melihat dari pelayanan yang diberikan oleh *tour leader* kepada jamaah atau wisatawan akan mempengaruhi keinginan wisatawan untuk kembali atau meninggalkan pelayanan dari tour & travel tersebut. Untuk mempeajari lebih lanjut, jadi penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul : Pelaksanaan tugas *tour leader* Umrah di PT. Pandi Kencana Murni (Pakem) tours Pekanbaru.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian permasalahan yang terdapat dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana pelaksanaan tugas *tour leader* umrah pada saat *tour* di PT. Pandi Kencana Murni (PAKEM) tours?
- 1.2.2 Apa saja kendala yang dihadapi *tour leader* umrah dalam melaksanakan tugasnya di PT. Pandi Kencana Murni (PAKEM) tours?

1.3 Batasan Masalah

Dari judul penelitian diatas penulis membatasi permasalahan yang akan di teliti oleh penulis yaitu : penulis hanya membahas tentang

pelaksanaan tugas *tour leader* umrah pada saat *tour* di Pakem tours Pekanbaru.

1.4 Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

- 1.4.1 Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas *tour leader* umrah pada saat *tour*
- 1.4.2 Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *tour leader* umrah ketika melaksanakan *tour*

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat berupa :

1.5.1 Manfaat akademik

Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir demi mendapat gelar Diploma-4 Program studi Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Riau.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan evaluasi dan masukan yang bermamfaat kepada pihak *tour & travel* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari *tour leader* umrah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelaksanaan

Mazmanian dan Sebatier yang dikutip dalam Solihin Abdul Wahab (2008) merumuskan proses pelaksanaan (Implementasi) sebagai berikut : “implementasi (Pelaksanaan) adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya

dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan eksekutif yang penting ataupun keputusan pengadilan. Menurut G.R Terry “Pelaksanaan adalah kegiatan meliputi menentukan, mengelompokan, mencapai tujuan, penugasan orang-orang dengan memperhatikan lingkungan fisik, sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi berhasilnya suatu pelaksanaan adalah (Syukur Abdullah:1987) :

1. Komunikasi, hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
2. Resources (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab, dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
3. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program.
4. Struktur birokrasi, yaitu SOP (Standar Operating Procedures) yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program.

2.2 Wisata (tour)

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, Wisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu

untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjunginya dalam jangka waktu sementara.

Wisata religi adalah perjalanan yang dilakukan untuk meningkatkan amalan agama sehingga strategi dakwah yang diinginkan akan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Wisata religi sebagai bagian aktivitas dakwah harus mampu menawarkan wisata baik pada objek dan daya tarik wisata bernuansa agama maupun umum, mampu menggugah kesadaran masyarakat akan ke Maha Kuasaan Allah SWT dan kesadaran agama (Fathoni, 2007: 3).

2.3 Tour Leader

Menurut Yoeti (2013:9) tour leader adalah seorang karyawan suatu tour operator yang ditugaskan membawa rombongan wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata (*tour*) sesuai dengan program perjalanan (*tour itinerary*) yang telah disusun sepengetahuan tour operator yang memberi tugas. Dapat dikatakan seorang tour leader dalam perjalanan wisata yang ia pimpin bertindak sebagai koordinator dan semua yang akan dilakukan harus melalui petunjuk dan keputusannya. Oleh karena itu, dalam perjalanan wisata yang dipimpinya, tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya antara lain:

1. Melakukan pengecekan ulang atas segala persiapan keberangkatan rombongan, termasuk transportasi, kelengkapan perbekalan selama dalam perjalanan, kesiapan tour itinerary untuk dibagikan sebelum berangkat, akomodasi dimana

menginap, dan restoran dimana rombongan akan makan siang atau makan malam.

2. Memberi instruksi, pengarahan, dan petunjuk kepada tour guide, sopir, dan kenek mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama dalam perjalanan.
3. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang dapat mengganggu lancarnya perjalanan rombongan wisatawan yang ia pimpin.
4. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata yang dipercayakan kepadanya.
5. Menerima masukan, usulan dari anggota rombongan wisatawan yang dibawa, menganalisisnya, dan dijadikan usulan untuk perjalanan wisata rombongan berikutnya. Yoeti (2013)

Adapun syarat-syarat seorang *tour leader* menurut Yoeti (2013)

- a. *Good Appearance*, artinya berpenampilan menarik dan meyakinkan
- b. *Professional*, mengetahui tugas-tugas dan tanggung jawabnya.
- c. Mengetahui bahasa asing
- d. *Friendly*, harus ramah tamah kepada anggota rombongan dan bijaksana serta sopan santun dalam bertindak dan mengambil keputusan
- e. Berpakaian rapi,

2.4 Tugas Tour Leader

Adapun tugas *tour leader* menurut Yoeti (2013) dalam bukunya adalah sebagai berikut.

2.4.1 Bila menggunakan kendaraan bus

Mempersiapkan bus yang akan dipakai rombongan yang menjadi tanggung jawabnya.

2.4.2 Bila menggunakan maskapai penerbangan

- a. Mengumpulkan semua anggota rombongan di terminal keberangkatan untuk melakukan *chek-in* di konter.
- b. Mengumpulkan semua tiket anggota rombongan untuk diuruskan *chek-in* dan barang-barang bawaan (*baggages*).
- c. Mengumpulkan semua *paspor* untuk pengurusan *airport-tax* dan membayarkannya.
- d. Mengumpulkan semua *paspor*, *visa*, *exit permit* dan *health certificate* untuk pengurusan pemeriksaan pihak imigrasi.
- e. Menunggu *boarding*, Semua anggota rombongan diminta duduk di ruang tunggu sambil menunggu aba-aba keberangkatan atau pemberitahuan pesawat berangkat.
- f. Turun dari pesawat, Biasanya anggota rombongan diminta berkumpul dekat kantor imigrasi sementara *tour leader* menunggu semua anggota turun dari pesawat. Seperti waktu berangkat, Setelah semua urusan selesai, diminta semua anggota berkumpul dekat pengambilan bagasi menunggu barang-barang bawaan anggota rombongan keluar semua.

2.5 Tanggung jawab Tour Leader

Menurut Yoeti (2013) pada umumnya, tanggung jawab seorang *tour leader* dapat dirinci sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab utama

Menyelenggarakan perjalanan wisata dari hari pertama sampai akhir yang ditugaskan kepadanya.

b. Tanggung jawab bila ada halangan

Bilamana mendapat musibah yang tidak diharapkan seperti kecelakaan dalam perjalanan yang mengakibatkan cedera atau meninggal, tindakan yang harus dilakukan adalah menyelamatkan anggota rombongan yang cedera dan wajib membawanya segera ke rumah sakit yang terdekat dengan segala upaya.

c. Tanggung jawab pengeluaran uang

Tour Leader harus dibekali sejumlah uang yang digunakan untuk keperluan rombongan.

d. Tanggung jawab terhadap barang-barang hilang

Seringkali terjadi kehilangan barang di transportasi baik udara, laut, atau darat.

e. Tanggung jawab terhadap kecelakaan

Seringkali dengan rombongan wisatawan mengalami kecelakaan, baik itu pesawat, bus, kapal, kereta api, dan taxi. Bila itu terjadi kewajiban *tour leader* adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pertolongan pertama terhadap anggota rombongan
2. Membawa anggota yang mengalami cedera dan meninggal segera ke rumah sakit yang terdekat
3. Melaporkannya kepada kantor pusat *tour* yang bersangkutan

dengan penjelasan situasi dan kondisi serta informasi dan tindakan yang sudah diberikan.

4. Meminta kantor pusat *tour* untuk menghubungi dan melaporkan kepada kantor kedutaan bahwa ada warga Negara yang ikut rombongan dengan rincian informasi.

5. Membuat laporan ke kantor pusat *tour* rencana perjalanan selanjutnya, diteruskan atau kembali pulang.

2.6 Biro Perjalanan Wisata

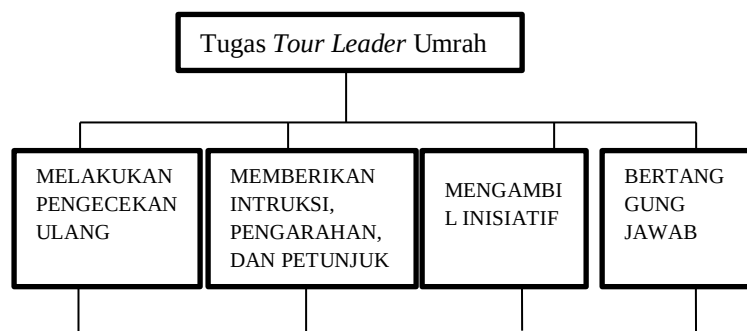
Nyoman S. Pendit (2002) Menjelaskan bahwa *travel agency* adalah perusahaan yang mempunyai tujuan menyiapkan suatu perjalanan, yang dalam bahasa asing disebut *trip* atau *tour* bagi seseorang yang merencanakan untuk melakukan perjalanan.

Menurut Muljadi dan Warman (2009:60-61) Biro Perjalanan Wisata, merupakan usaha pariwisata yang berbentuk badan usaha. Bentuk badan usahanya bisa perseroan terbatas atau koperasi. Persyaratan utamanya adalah tersedianya tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai serta dimilikinya kantor tetap yang memenuhi syarat dan peraturan.

2.7 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Pelaksanaan Tugas *Tour Leader* umrah Di Pakem Tours Pekanbaru



Penyusunan Data dan Sumber Data

1.4.1 Data Primer

Menurut Sugiono (2016), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

1.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiono (2016), menyatakan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain ataupun dokumen.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan didalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan khusus yang diadakan..

1.5.2 Wawancara

Menurut Moleong (2007). Merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

1.5.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

Sumber : Oka A. Yoeti dalam buku
"Tour Leader Profesional", 2013

BAB III METODE PENELITIAN

1.1 Desain Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan format deskriptif. Menurut (Bungin,2016:68), Penelitian sosial menggunakan format kualitatif bertujuan untuk mengkritik kelemahan penelitian kuantitatif (yang terlalu positif), serta juga bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat.

1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pakem Tour & Travel Pekanbaru yang beralamatkan di Jl. Paus No 104C Tangkerang Barat, Kec. Marpoyan Damai, kota Pekanbaru, Riau. Sedangkan waktu dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan April-Mei 2019.

1.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah seorang yang ingin di peroleh suatu informasi atau seorang yang memberikan keterangan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang subjek digunakan adalah seorang *key informant*.. Adapun *key informant* dalam penelitian ini yaitu *tour leader* umrah yang berada di Pakem tours

1.6 Konsep Operasional Variabel

- 1.6.1 Melakukan pengecekan ulang atas segala persiapan keberangkatan rombongan, termasuk transportasi, dan lain-lain.
- 1.6.2 Memberi instruksi, pengarahan, dan petunjuk kepada tour guide, sopir, dan kenek mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama dalam perjalanan.
- 1.6.3 Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang dapat mengganggu lancarnya perjalanan rombongan wisatawan yang ia pimpin.
- 1.6.4 Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata yang dipercayakan kepadanya.

1.7 Teknik Analisis Data

1.7.1 Reduksi data

Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

1.7.2 Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks neratif (berbentuk catatan lapangan), metriks, grafik, jaringan dan bagan.

1.7.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentative, kabur, dan

meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Ruang Lingkup Pakem Tours Pekanbaru

1.1.1 Gambaran Umum Pakem Tours Pekanbaru.

PT. Pandi Kencana Murni (Pakem) tours dipimpin oleh direktur utama yaitu Hamizar Arif. Pada saat ini Pakem Tours telah memiliki beberapa cabang yang tersebar di wilayah Indonesia, Pakem tours memiliki kantor yang berpusat di Jl. D. I. Penjaitan Kav. Blok A5, No. 48 RT.8/RW.2, Cipinang Cempedak, Jatinegara, kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta (13340).

Pakem tours cabang Pekanbaru berdiri pada tahun 2010 yang berlokasi di Jl. Paus No. 104C Tangkerang barat, kecamatan Marpoan, kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Adapun untuk bangunan ruko 2,5 lantai yang pada saat ini ditempatin sudah menjadi aset sendiri, sedangkan untuk jam operasional Pakem tours Pekanbaru pada hari Senin hingga Sabtu dimulai dari jam 08.00 hingga jam 17.00 WIB. Produk dan layanan dari Pakem tours meliputi penjualan tiket pesawat, penjualan paket haji dan umrah, pengurusan dokumen-dokumen perjalanan, dan reservasi hotel. Pada saat ini karyawan di Pakem tours Pekanbaru berjumlah 5 (lima) orang, dengan latar belakang pendidikan yang memadai dan

pengalaman-pengalaman yang telah dimiliki karyawan. Pakem tours Pekanbaru dipimpin oleh seorang *Branch Maneger* yaitu Abdul Jamik, sedangkan untuk paket umrah yang ditawarkan adalah umrah regular, umrah premium, dan umrah plus. Setiap paket yang disediakan mempunyai perbedaan dari segi harga sesuai dengan transportasi dan akomodasi yang digunakan.

1.1.2 Visi, Misi, dan Motto Pakem Tours Pekanbaru

Adapun visi, misi, dan motto dari Pakem tours Pekanbaru adalah sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi perusahaan yang tanggap dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan lingkungan masyarakat dalam bidang pelayanan jasa.

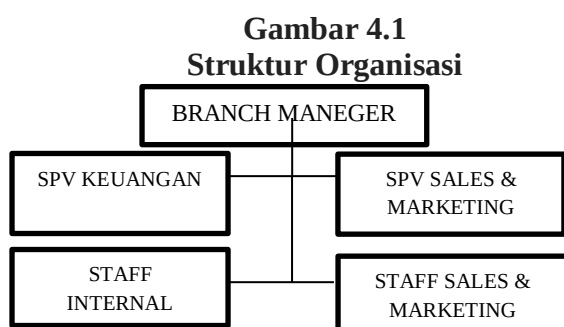
b. Misi

Menyediakan sarana dan prasarana terbaik dalam mendukung pemerintah yang dituju bagi kemajuan pelayanan jasa yang berinovatif dan amanah.

c. Motto

Amanah, professional dan inovatif dalam melayani.

1.1.3 Struktur Organisasi Pakem Tours Pekanbaru



Sumber : Pakem Tours Pekanbaru,
Maret 2019

1.1.4 Aktivitas Perusahaan

- a. Penjualan Tiket Pesawat
- b. Penjualan Paket Wisata Dalam dan Luar Negeri
- c. Penyelenggara Haji Plus
- d. Penjualan Paket Umrah
- e. Pengurusan Dokumen Perjalanan

1.2 Job Desk Tour Leader Umrah di Pakem Tours

Berikut adalah petikan wawancara penulis dengan bapak H. Abdul Jamik yang merupakan seorang *Branch Maneger* dan juga sebagai *tour leader* umrah di Pakem tours Pekanbaru. Beliau menjelaskan tentang *job desk* dari *tour leader* umrah itu sendiri, yaitu :

“Setiap *tour leader* umrah yang berangkat mendampingi jamaa, sudah ada SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan Pakem sendiri, diantaranya pekerjaan *tour leader* nya adalah yang pertama mempersiapkan program-program yang akan dibuat selama berangkat dimulai dari tanah air sampai ke tanah suci hingga pemulangan ke tanah air. Selanjutnya menyusun atribut-atribut untuk keberangkatan seperti spanduk dan catatan-catatan yang dibuat berupa jadwal kegiatan rutin selama di tanah suci. Kemudian membuat laporan-laporan tertulis program apa saja yang telah dilaksanakan, ini dilaporkan kepada pihak manajemen. Selanjutnya membuat absensi atau menyusun absensi, setelah itu angket atau kuisioner untuk jamaah yang berisi tingkat

kepuasan jamaah dimulai dari petugas, fasilitas dan program-program yang telah disusun. Dan juga mempersiapkan absensi database jamaah dimulai dari bagasi dan lain sebagainya.” (Kamis, 2 Mei 2019 jam 11.00 WIB)

4.3 Pelaksanaan Tugas Tour Leader Umrah di Pakem Tours Pekanbaru

4.3.1 Melakukan Pengecekan Ulang

4.3.1.1 Kesiapan Perbekalan

“Sebelum berangkat seorang tour leader umrah yang dipersiapkan adalah yang pertama absensi jamaah meliputi memonitor keadaan jamaah apakah sakit atau lain sebagainya. Kedua yaitu atribut-atribut perusahaan seperti spanduk dan perlengkapan lainnya yaitu peralatan P3K, selanjutnya adalah mempersiapkan kerangka-kerangka laporan karena ini akan menyangkut pada keberhasilan dalam pelaksanaan melayani jamaah. Kemudian juga membuat lembaran-lembaran angket yang akan dibagikan untuk para jamaah dan ini juga merupakan tanggung jawab yang besar karena angket ini adalah standar ukur tingkat kepuasan dan keberhasilan jamaah yang berangkat terhadap perusahaan dan juga disitu tingkat keberhasilan dari seorang tour leader karena didalam angket tersebut item nya juga menanyakan bagaimana seorang tour leader tersebut baik, kurang baik atau cukup baik.” (Kamis, 02 Mei 2019 Jam 11.05 WIB)

4.3.2 Memberikan Intruksi, Pengarahan, dan Petunjuk

4.3.2.1 Tugas Tour Leader Umrah Pada Saat Tour

Dalam keterangan lebih lanjut penulis juga mewawancarai bapak Andika, berikut ini adalah kutipan wawancara mengenai penjelasan tugas *tour leader* umrah ketika *tour*.

“Tugasnya itu adalah mendampingi jamaah selama kegiatan program agar terlayani dengan baik. *Tour leader* harus memang memastikan dan mengontrol selalu kondisi dan jumlah jamaah. Dan juga memastikan semua program disana itu jalan, *tour leader* harus komunikasi aktif dengan mutawif dan juga aktif untuk mengumumkan kepada jamaah. Disamping itu juga membangun kedekatan dengan jamaah ketika ada masalah atau *complain* dari jamaahnya.” (Selasa, 13 Mei 2019 Jam 16.31 WIB)

Dari wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu seorang *tour leader* umrah harus sangat berperan aktif dalam mengawasi atau mengontrol kondisi jamaah, dan juga tugasnya disini hanyalah menyampaikan teknis-teknis dari program yang akan dijalankan..

4.3.3 Mengambil Inisiatif

4.3.3.1 Mengambil Inisiatif Pada Saat Ada Kejadia Yang Tidak Diinginkan

Berikut ini adalah kutipan wawancara penulis dengan bapak H. Abdul Jamik yang merupakan *branch maneger* dan juga seorang

tour leader umrah di Pakem tours Pekanbaru.

“Selalu terjadi seperti ini karena ini terkait dengan pelaksanaan program-program. Katakanlah ada jamaah yang sakit, bagaimana caranya tour leader berperan dan mengambil inisiatif. Pertama dapat memerintahkan mutawifnya untuk menyegerahkan pengurusan jamaah yang sedang sakit tersebut. Karena selalu yang terjadi dilapangan adalah jamaah banyak yang sakit. Kedua mengenai program, ini masalah kondisional terkadang kita pengen menunjungi itu tetapi waktunya tidak pas. Maka harus bisa mencari waktu yang lain dengan akurasi waktunya dengan objek, inisiatifnya yaitu mengajak jamaah kembali atau mencari objek yang lain terlebih dahulu. Atau masalah jamaah yang hilang, dia harus mampu mencari dan menemukan sasaran objek yang ramai. Bahwa ketika jamaah keluar dari bus sebanyak 40 orang kembalinya juga harus begitu.” (Kamis, 2 Mei 2019 Jam 11.31 WIB)

4.3.4 Bertanggung Jawab

4.3.4.1 Pertanggung jawaban Setelah Tour

Berikut Ini adalah kutipan wawancara penulis dengan bapak H.Abdul Jamik mengenai tanggung jawab seorang *tour leader* umrah setelah pulang dari kegiatan *tour*.

“Itu tadi sebelum berangkat ada SOP mempersiapkan kerangka laporan-laporan mengenai jumlah jamaah dan kondisi Jemaah serta laporan yang lainnya. Dan program-program apa saja yang

terlaksana, didalam bus bagaimana fasilitas-fasilitas yang diberikan, dan bagasi jamaah juga. Ini semuanya sudah ada lembaran ceklisnya. Dan dia melapor kepada atasan yaitu top management pihak Pakem tours sendiri.” (Kamis, 02 Mei 2019 Jam 11.50 WIB)

Dari kutipan wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa laporan-laporan yang dibuat oleh seorang *tour leader* umrah setelah pulang dari *tour* sebelumnya telah dipersiapkan sebelum berangkat, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Seorang *tour leader* umrah hanya menceklis atau menulis sesuai dengan panduan tersebut,

4.4 Kendala-Kendala Yang Terjadi Ketika Tour

4.4.1 Melakukan Pengecekan Ulang

4.4.1.1 Kendala Ketika Mempersiapkan Perbekalan

Di dalam kutipan wawancara berikut ini akan menjelaskan apakah ada kendala ketika mempersiapkan perbekelan. Penulis melakukan wawancara dengan bapak H. Abdul Jamik sebagai salah seorang *tour leader* umrah di Pakem tours Pekanbaru sendiri, yaitu sebagai berikut.

“Saya kira tidak ada kendala karena ini merupakan juga program yang rutin dilakukan setiap bulannya dari perusahaan. Dan juga ini telah ada SOP-SOP nya yang ditetapkan oleh perusahaan, baik masalah administrasi ataupun atribut itu

sudah ada SOP nya.” (Kamis, 02 Mei 2019 Jam 11. 51 WIB)

4.4.2 Memberikan intruksi, Pengarahan, dan Petunjuk

4.4.2.1 Kendala Ketika Pada Saat Tour

Berikut ini adalah kutipan wawancara penulis dengan bapak H. Abdul Jamik mengenai kendala-kendala yang terjadi ketika kegiatan *tour* sedang berlangsung.

“kendala terjadi pada saat program ini adalah kerna ini menggunakan transportasi darat makanya sering terjadi macet, sehingga tidak sesuai dengan program yang disusun. Ketika kita menginginkan mengunjungi objek dalam satu hari 5 tetapi yang bisa hanya 4 saja. Karena ini merupakan kondisional dan bukan dari tour leader-nya yang membuat masalah.” (Kamis, 02 Mei 2019 Jam 11.59 WIB)

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu kendala yang terjadi terdapat pada teknis pelaksanaan program, karena kondisi di lapangan yang berbeda. Oleh sebab itu, terjadinya program yang diinginkan pada saat hari tersebut tidak bisa dilaksanakan. Sebagai contohnya adalah macet, dan ini bukan merupakan masalah dari *tour leader* umrah.

4.4.2 Mengambil Inisiatif

4.4.3.1 Kendala Ketika Mengambil Inisiatif Pada Saat Kejadian Yang Tidak Diinginkan

Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara penulis dengan bapak H. Abdul Jamik mengenai

kendala yang terjadi pada saat ada kejadian yang tidak diinginkan.

“Saya kira ini juga yang harus dipersiapkan oleh seorang tour leader yaitu harus mempersiapkan satu hari sebelum program. Jadi program-program ini sudah ada acuannya mengenai tugas apa yang akan dilakukan. Jadi ketika ada permasalahan pada program-program ini tentu dia mengambil inisiatif cepat dan berkoordinasi dengan tour guide. Sebagai contoh ketika dua malam menggunakan kamar hotel setelah itu pihak hotel menyuruh keluar karena terjadinya kesalahan input dari hotel. Maka seorang tour leader harus cepat menyelesaikannya deng mutawif untuk mencari kamar yang lainnya.” (Kamis, 02 Mei 2019 Jam 12.00 WIB)

Dari kutipan wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu seorang *tour leader* umrah harus segera berkoordinasi dengan *Mutawif* atau *Guide* ketika terjadi permasalahan dan harus mencari inisiatif yang lain dengan cepat. Jadi kendalanya adalah proses pengambilan inisiatif dengan pihak yang terkait.

4.4.3 Beratanggung Jawab

4.4.4.1 Kendala Ketika Membuat Laporan Pertanggung Jawaban

Mengenai kendala ketika seorang *tour leader* umrah membuat laporan pertanggung jawaban setelah kegiatan umrah selesai dilaksanakan, penulis melakukan wawancara dengan bapak H. Abdul Jamik, berikut kutipan wawancaranya.

“Karena ini merupakan laporan tertulis jadi blangko-blanko yang dipersiapkan, karena kita dilapangan biasanya hanya tertulis saja tidak mungkin kita dilapangan memakai laptop dan prin-out langsung.” (Kamis, 02 Mei 2019 Jam 12.04 WIB)

Dari kutipan singkat diatas bahwa kendala yang terjadi adalah persiapan blangko-blanko yang telah ditulis dilapangan, karena dilapangan tidak memakai laptop atau tidak bisa di print langsung.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. *Tour leader* umrah di Pakem *tours* pekanbaru sudah melakukan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Dalam pelaksanaan tugasnya, *tour leader* umrah memiliki beberapa kendala yang disebabkan oleh kondisi di lapangan, dan teknis.

2.2 Saran

1. Bagi pimpinan PT. Pandi Kencana Murni (Pakem) *tours* diharapkan lebih banyak memberikan pelatihan-pelatihan kepada *tour leader* umrah untuk mengurangi terjadinya kesalahan pada pelaksanaan tugasnya.
2. *Tour leader* umrah di Pakem *tours* Pekanbaru diharapkan mengikuti sertifikasi *tour leader* umrah dan organisasi ITLA (*Indonesia Tour Leader Association*) untuk menjadikan *tour leader* umrah yang berkualitas, memperluas pengetahuan, hingga

meningkatkan kompetensi, dan diakui secara hukum.

3. *Tour leader* umrah diharapkan menambah kemampuan bahasa asing khususnya bahasa arab dan bahasa inggris, agar tetap berjalannya komunikasi dengan baik selama kegiatan program-program ibadah umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2001. *Metedologi Penelitian Sosial : Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya : Airlangga University Press
- Hanifah Harsono, 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moleong, L.J, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muljadi, AJ dan Warman, Andri. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Pendit, Nyoman S., 2002. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Rakhmat Jalaludin, 1989. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Santoso Satroepoetro, 1982 . *Pelaksanaan Latihan*. Jakarta: Gramedia
- Sondang Siagian, 1985. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Solihin Abdul Wahab , 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah : Malang
- Sugiono, 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitaif*,

- Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta
- Syukur Abdullah, 1987. *Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan*. Ujung Pandang: Persadi
- Thohir Bawazir, 2013. *Panduan Praktis Wisata Syariah*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009
- Undang-undang Kepariwisata Nomor 9 Tahun 1990
- Utama, I Gusti Bagus Raid an Mahadewi, Ni Made Eka, 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta : Andi.
- W,J,S, Poerwaarminta, 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Yoeti A. Oka, 1990. *Tours and Travel Management*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Yoeti A. Oka, 2001. *Tours and Travel Management*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Yoeti A. Oka, 2013. *Tour Leader Profesional*. Bandung : Angkas

