



Peran Leader Travel Umrah Zafir Tour Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan

Anwar Ibrahim, Candra Darmawan,
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

 anwaribrhm99@gmail.com
 Candradarmawan_radenfatah@gmail.com


Submitted: 2024-01-12

Revised:2024-02-05

Accepted: 2024-03-00

Penelitian ini berjudul Peran leader Travel umrah Zafir tour dalam pengembangan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana peran leader Travel umrah Zafir tour dalam pengembangan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan terhadap pelanggan. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui peran leader, serta dampak faktor pendukung, dan penghambat dalam pelayanan terhadap pelanggan di travel umrah zafir tour. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan sumber data yakni data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipakai yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan. Kesimpulan penelitian ini ialah : 1. Peran leader dalam memberikan pelayanan untuk para jamaah sangat lah dibutuhkan agar pelayanan tetap berjalan lancar, dan para calon dan jamaah yang sudah terdaftar terasa aman dan nyaman. Peran leader sangatlah dibutuhkan agar terlaksana dengan baik manajemen travel zafir, leader juga memberikan contoh kepada karyawan agar diterapkan juga ke konsumen supaya konsumen yakin memilih travel zafir menemani ibadah umroh. 2. Faktor pendukung dalam pelayanan salah satu nya itu speaker/ pengeras suara untuk memanggil jamaah yang terpisah dari rombongan agar segera di titik kumpul, pengeras suara sangat membantu untuk jamaah yang sudah lansia, usia lansia kami prioritaskan karena lansia mudah dan sangat rentan sehingga harus di perhatikan. Faktor penghambat dalam pelayanan jamaah yang ketinggalan atau tersesat, jamaah yang sakit karena adanya perbedaan cuaca antara Indonesia dan arab maka rentan sekali jamaah sakit, jamaah yang belum paham terkait teknologi yang sudah berkembang.

Keywords: peran leader, kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

<p>Copyright holder: © Ibrahim. A. Darmawan, C. (2023)</p>	<p>Published by: Scidacplus Journal website: https://journal.scidacplus.com/index.php/sscij/</p>	<p>E-ISSN:</p>  <p>This article is under:</p>
<p>How to cite: Ibrahim, A. Darmawan, C (2023). Peran Leader Travel Umroh Zafir Tour Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan. Science and Contemporary Issues Journal, 1(4). https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.413</p>		

Pendahuluan

Indonesia ialah Negara yang memiliki banyak keanekaragaman suku, bahasa, ras, budaya dan agama. Indonesia sendiri terdapat enam agama yang dianut antara lain agama Islam, Kristen Protestan, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghucu. Mayoritas masyarakat di Indonesia menganut agama Islam. Di dalam agama Islam banyak macam kegiatan ibadah yang dapat dilakukan. Salah satunya yaitu Umrah bagi yang mampu.

Umrah sendiri merupakan salah satu ibadah yang sangat mulia karna kita melakukannya langsung ditanah suci Mekkah dan diwajibkan oleh Allah SWT kepada umat muslim yang mampu untuk melakukannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat

jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut.¹ Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan Haji dan Umrah ada tiga, yaitu:

1. Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas.
2. Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya.
3. Mengadakan ziarah, hukumnya sunnah. Dan berziarah dimaksudkan adalah ketempat - tempat, baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.²

Adapun syarat-syarat menunaikan ibadah umrah yaitu:

- 1) Islam (beragama Islam merupakan syarat mutlak bagi orang yang akan melaksanakan dan umrah), berakal (yaitu wajib bagi orang yang bisa membedakan yang mana kebaikan dan yang mana keburukan),
- 2) Baligh (bagi laki-laki yaitu sudah pernah berimpi basah atau umur lebih 15 tahun dan bagi perempuan sudah keluar darah haid. Merdeka (yaitu tidak menjadi budak orang lain).
- 3) Berakal (yaitu wajib bagi orang yang bisa membedakan yang mana kebaikan dan yang mana keburukan)
- 4) Mampu atau kuasa (artinya yaitu mampu dalam perjalanan, mampu harta, dan mampu badan atau sehat jasmani dan rohani).³

Sedangkan Umrah sendiri adalah ibadah yang dapat dilakukan kapan saja dalam sepanjang tahun. Ibadah Umrah dapat dilaksanakan jika ada perusahaan penyelenggara usaha biro perjalanan Umroh. Perusahaan penyelenggara perjalanan tersebut banyak macamnya di berbagai daerah di Indonesia. Perusahaan penyelenggara perjalanan Umroh sendiri dapat berjalan dengan didukung dari dana jamaah yang akan berangkat sehingga permodalan tersebut dianggap dana yang dimilikinya sendiri sebagai perusahaan penyelenggara perjalanan.

Leader dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, tidak hanya secara internal bagi organisasi yang bersangkutan, akan tetapi juga dalam menghadapi berbagai pihak di luar organisasi yang kesemuanya dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan organisasi mencapai tujuannya.⁴ *Leader* yang baik akan menghasilkan sumber daya karyawan yang baik pula dengan cara mengarahkan karyawan pada kejelasan tugas, pencapaian tujuan, kepuasan kerja, dan pelaksanaan kerja yang efektif.

Kriteria yang dapat mencerminkan seorang *Leader* yang efektif secara singkat dapat dilihat dari sifat jujur, takwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, kecerdasan, kearifan, bertanggung jawab, kompeten, memahami kebutuhan pengikutnya, keterampilan interpersonal, kebutuhan untuk berprestasi, mampu memotivasi dan memberi semangat,

¹Angraini frista pratiwi hatta, "Manajemen travel haji dan umrah dalam merekrut jamaah (studi kasus pt. Aliyah perdana wisata)", skripsi, (Makassar, fakultas dakwah dan komunikasi, universitas alauddin makassar, Tahun 2015), h. 03

² Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya, Mutiara ilmu, 1993.) h. 13

³ Muhammad Noor, "Haji dan Umrah", *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, Vol 4, Nomor 1, 2018, h. 03

⁴Sirajuddin, "analisis peranan kepemimpinan dalam peningkatan kinerja pegawai kantor dinas catatan sipil kabupaten Gowa sulawesi selatan", skripsi (Makassar, fakultas ekonomi dan bisnis, universitas muhammadiyah, 2018), h. 03

mampu memecahkan masalah, meyakinkan, mampu beradaptasi.⁵ Karna *Leader* merupakan salah satu tulang punggung pengembangan organisasi karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Jika seorang *Leader* berusaha untuk mempengaruhi perilaku orang lain, maka orang tersebut perlu memikirkan gaya kepemimpinannya.

Travel Umrah adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelaksanaan Umrah, salah satu penyedia jasa untuk penyelenggaraan ibadah umrah di Palembang adalah PT. Brahmanan muda sentosa dengan menggunakan brand Zafir Umrah dan Zafir Tour yang di bawah pimpinan Bapak Kuswariansyah. Sebagai perusahaan yang terus ingin berkembang PT. Brahmanan Muda Sentosa terus berusaha dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan jamaah Umrah melalui pelaksanaan ibadah Umrah yang sesuai dengan tuntunan Al-Quran dan Sunnah Rasulullah. Sebagaimana dijelaskan dalam surah Al-Baqarah ayat 196 yang berbunyi:

وَأْتِمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِفُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَجْلَهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أُمِيتُمْ ۚ فَمَنْ تَمَنَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ □

(artinya : 196. Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barangsiapa mengerjakan umrah sebelum haji, dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (musim) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itu seluruhnya sepuluh (hari). Demikian itu, bagi orang yang keluarganya tidak ada (tinggal) di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya).

Dari penjelasan, diatas menjelaskan berbagai faktor yang mempengaruhi salah satunya strategi promosi yang ditawarkan kepada masyarakat oleh Perusahaan penyelenggaraan biro perjalanan, guna meningkatkan pendapatan usaha mereka. Industri biro perjalanan banyak yang menjanjikan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan potensinya. Sebuah perusahaan harus memosisikan dirinya sendiri dalam segmen-segmen pasar karena banyaknya tingkat persaingan antara perusahaan biro perjalanan.

Dalam kegiatan pelaksanaan ibadah Umrah yang harus diperhatikan yaitu, standar pelaksanaan dan pelayanannya. Standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaanya dalam pelayanan jasa seperti, bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Selain itu, standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan.⁶ Karena keberhasilan suatu perusahaan tidak akan terlepas dari sistem manajemen yang dilakukan oleh seorang pemimpin yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, sebuah organisasi aktivitas di dalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

⁵Lisnawiyah, "Gaya kepemimpinan direktur dalam mengembangkan sumber daya karyawan di pt Smeva holiday tour and travel pekanbaru", skripsi, (Riau, fakultas manajemen dakwah, universitas islam negeri sultan syarif kasim riau, tahun 2021), h. 02

⁶Danya maharani, " Analisis tanggung jawab manajemen travel haji dan umrah terhadap calon jamaah menurut akad ijarah bil al amal di kota banda aceh", skripsi, (Banda aceh, fakultas syariah dan hukum, universitas islam negeri ar raniry darussalam banda aceh, tahun 2020), h. 01

Adapun prinsip melayani yang mengarah pada perilaku pelayanan dan kualitas jasa dalam suatu perusahaan penyelenggaraan perjalanan yang baik antara lain yaitu kejujuran, integritas, memelihara janji, kesetiaan, kewajaran/ keadilan, suka membantu orang lain, hormat kepada orang lain, warga negara yang bertanggung jawab, mengejar keunggulan, dapat dipertanggung jawabkan.⁷ Dalam hal ini sangat penting bagi sebuah organisasi untuk mempunyai etika dalam memberikan pelayanan supaya dapat meningkatkan kepuasan terhadap konsumen.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Leader* dapat mempengaruhi suatu organisasi untuk mencapai suatu sasaran, dimana keberhasilan perusahaan penyelenggara perjalanan pada dasarnya dapat di dukung oleh seorang pemimpin yang efektif dari perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan perjalanan lain yang ada di era 5.0.

Seorang *Leader* dalam organisasi/ perusahaan pastinya memiliki peran yang penting dalam keberhasilan atau pencapaian tujuan organisasi. *Leader* dapat menjalankan organisasi atau perusahaan sedikit banyak juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai organisasi yang bersangkutan artinya pimpinan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi penampilan dan aktivitas bawahan dalam pencapaian yang dituju.

Berdasarkan hal di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Peran *Leader* Travel Umrah Zafir Tour Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan "** sebagai judul penelitian.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan sumber data yakni data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dipakai yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di kantor travel umrah zafir tour yang berada di Jl. Inspektur Marzuki No. 29b, Siring Agung, Kec. Ilir bar.1, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Teknik analisa data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Bab ini merupakan analisis peneliti sekaligus jawaban terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab pendahuluan, bahwa untuk menganalisis data yang terkumpul baik itu data hasil wawancara tau dokumentasi yang penulis lakukan, peneliti menganalisisnya secara kualitatif yakni menjelaskan secara rinci data tersebut sehingga dapat dijadikan kesimpulan peneliti.

Untuk menganalisis permasalahan ini peneliti akan menghubungkan dengan hasil wawancara, obsevasi dan dokumentasi yang telah didapatkan di zafir tour. Adapun bebrapa yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu pemimpin, staf dan pelanggan atau jamaah dari zafir tour Palembang.

Dalam bab ini akan dikemukakan tetang uraian data yang penulis peroleh dari hasil penelitian dilapangan. Selanjutnya data yang sudah didapatkan tersebut akan direkapitulasi dan dianalisis, sehingga diharapkan dengan adanya anakisa ini kana menjawab permasalahan-permasalahn yang dikemukakan pada bab-bab terdahulu yang meliputi peran

⁷Lia fadilah, " *strategi dan manajemen travel haji dan umrah (studi analisi persaingan travel haji dan umrah kota medan dalam pelayanan dan kualitas untuk meningkatkan jumlah konsumen)*", jurnal hukum ekonomi syaria. Vol IV, no 01. Tahun 2019, h.11

leader, faktor pendukung dan kendala travel umrah.

Pembahasan

Peran leader travel umrah zafir tour dalam pengembangan kualitas pelayanan

Peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Pengertian peran, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia harus menjalankan suatu peranan.⁸

Sedangkan *leader* sendiri berasal dari kata *leader* (pemimpin) dan *leadership* "kepemimpinan", *leader* adalah seseorang yang memiliki bawahan atau pengikut untuk bersama – sama mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan yang telah ditentukan.⁹

Salah satu yang travel zafir selalu terapkan adalah menerima saran dari konsumen apa yang kurang baik dalam pelayanan sehingga travel zafir selalu meng upgrade apa yang kurang untuk meminimalisir sesuatu yang tidak mengenakan.

" ... Salah satu cara yang kami lakukan dan sampai saat ini kami terapkan adalah saran (masukan) atau keluhan dari jamaah yang sudah berangkat terdahulu, dengan tujuan dan harapan mendapatkan komentar yang baik dari jamaah umrah, dan travel zafir mendapat point dalam manajemen pelayanan".¹⁰

Peran leader dalam memberikan pelayanan untuk para jamaah sangat lah dibutuhkan agar pelayanan tetap berjalan lancar, dan para calon dan jamaah yang sudah terdaftar terasa aman dan nyaman.

Dari hasil wawancara dengan bapak kuswarianyah "bahwa peran leader sangatlah dibutuhkan agar terlaksana dengan baik manajemen travel zafir, leader juga memberikan contoh kepada karyawan agar diterapkan juga ke konsumen supaya konsumen yakin memilih travel zafir menemani ibadah umroh".

Kemajuan teknologi pada saat ini sangatlah pesat sehingga memudahkan untuk mencari informasi, sebagai leader sudah mengembakan dengan sistem online. "travel zafir sudah menerapkan sistem online melalui aplikasi yang sudah di buat/ yang ada sehingga para calon jamaah dapat melihat paket apa yang ada dan yang akan diambil, aplikasi ini dapat di download di google play dan apps store, sebagai leader harus mengembangkan lebih baik lagi sehingga bagi yang belum paham dapat memahami dengan mudah terutama para lansia".

Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kepada pelanggan

a. Faktor pendukung yang dilakukan dalam pelayanan oleh leader travel zafir tour:

Faktor pendukung adalah faktor yang memfasilitasi perilaku individu atau kelompok termasuk keterampilan, untuk mempermudah dalam pelayanan.

Hasil dari wawancara yang dilakukan penulis mendapatkan hasil yaitu :

Menurut bapak kuswariansyah "faktor pendukung dalam pelayanan salah satu nya itu speaker/ pengeras suara untuk memanggil jamaah yang terpisah dari rombongan agar segera di titik kumpul, pengeras suara sangat membantu untuk jamaah yang sudah lansia,

⁸ Soekanto, Soerjono, *Teori Peranan*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2002), h. 243.

⁹ Armhela Fazrien, Sumartono, Tjahjanulin Domai, "Peran Pimpinan Dalam Pencapaian Kinerja Pegawai, studi pada badan kepegawaianaerah kota malang," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 4, h. 604-605.

¹⁰ Kuswariansyah, pimpinan travel umrah zafir tour, wawancara di kantor travel umrah zafir tour pada tanggal 20 april 2023

usia lansia kami prioritaskan karena lansia mudah sangat rentan sehingga harus di perhatikan".¹¹

Travel zafir tour selalu menyiapkan speaker, salah satu sarana untuk memudahkan para jamaah umroh dalam memberikan informasi, karena kartu tanda pengenal saja tidak cukup untuk apa lagi untuk jamaah yang kurang mengerti, Tidak cuma speaker akan tetapi adanya stik bendera agar untuk mempermudah para jamaah yang terpisah dari kerumunan.

" Stik bendera yang berlabelkan travel zafir memudahkan para jamaah yang terpisah untuk menemukan titik kumpul para jamaah yang lain, jamaah tinggal melihat ke arah atas untuk menemukan stik bendera yang leader punya sehingga mudah untuk menemukan".¹²

Travel zafir tour selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk para calon jamaah umroh atau yang disebut sebagai konsumen, agar jamaah terasa nyaman dan aman dengan travel zafir, dengan memberikan fasilitas yang baik, dari keberangkatan dan pulang diberikan pelayanan yang baik.

B. Penghambat atau kendala yang dialami dalam pelayanan

1. Jamaah yang ketinggalan atau tersesat

Dalam perjalanan memasuki hotel atau saat mengunjungi masjid untuk melaksanakan ibadah kadang-kadang ada jamaah yang tertinggal atau tersesat. Sebenarnya mudah saja untuk menemukan jamaah ketinggalan dalam waktu perjalanan, karena jamaah selalu menggunakan tanda pengenal. Namun ketika jamaah memasuki gedung atau hotel yang tentunya banyak ruangan harus memasuki ruangan satu persatu sesuai dengan aturan. Menurut bapak kuswariansyah " biasanya ada jamaah yang ketinggalan atau tersesat dari rombongan akan tetapi sudah ada informasi yang dapat dihubungi dikartu pengenal adapun yang sulit itu ketika jamaah yang kurang mengerti menggunakan teknologi seperti handphone sehingga membuat leader sulit untuk menghubungi jamaah".¹³

2. Jamaah sakit

Menurut keterangan dari bapak kuswariansyah "Adapun ketika jamaah yang sakit karena perbedaan cuaca antara Indonesia dan arab maka rentan sekali untuk jamaah sakit, maka dari itu untuk jamaah yang sudah lansia biasanya dianjurkan untuk check up agar mempersiapkan obat yang dibutuhkan ketika disana".¹⁴ Namun pemerintah arab Saudi memberikan asuransi kepada jamaah umrah dari luar arab Saudi, adapun premi yang harus dibayarkan sebesar 189 riyal per orang yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi dan berlaku selama 30 hari atau total jumlah hari jamaah di arab Saudi. Asuransi ini menjamin keadaan darurat, kecelakaan, dan pemulangan jenazah umrah yang meninggal di arab Saudi, ketika visa dikeluarkan jamaah akan otomatis menerima manfaat asuransi. Jamaah yang ingin mengambil asuransi dapat menunjukkan paspor mereka akan langsung dirumah sakit ataupun klinik umum yang ada di arab Saudi atau rumah sakit swasta yang ada di arab Saudi dengan akreditasi oleh dewan asuransi kesehatan nasional Saudi.

¹¹ Kuswariansyah, pimpinan travel umrah zafir tour, wawancara di kantor travel umrah zafir tour pada tanggal 20 april 2023

¹² Ibit

¹³ Kuswariansyah, pimpinan travel umrah zafir tour, wawancara di kantor travel umrah zafir tour pada tanggal 20 april 2023

¹⁴ Ibit

3. Jamaah yang belum paham

Jamaah merupakan kumpulan orang-orang yang menjalani ibadah umrah, sebagian besar penduduk Indonesia beragama Islam. Dan dipalembang salah satu tempat yang memiliki kuota yang lumayan banyak dan sebagian besar jamaah umrah yang tidak memahami mengenai kondisi di lapangan. Hal ini menjadi kendala yang dihadapi sebagai leader dan staf di zafir tour Palembang, seperti yang dikemukakan oleh pimpinan zafir tour yang menyatakan bahwa : *“ jamaah umrah memiliki karakteristik seperti memilih harga murah, dengan harga yang murah namun rasional juga akan meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah yang akan didapat. Upaya dalam menghadapi kendala ada yang terus menerus di lakukan oleh zafir tour harus terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan melalui meningkatkan terus – menerus pada tingkat dan system pelayanan diselarakan dengan tuntutan kemajuan teknologi. Travel Zafir saat ini sudah menerapkan sistem online menggunakan aplikasi, menjadi kendala bagi yang belum paham dengan teknologi. Permasalahan mengenai promosi harga murah yang murah pastinya akan tergiur dengan harga yang murah dengan kualitas yang didapat dengan harapan tidak merugikan konsumen atau peserta calon umrah”*.¹⁵

Dari penjelasan diatas ini sudah dapat kita ketahui faktor pendukung dan penghambat/kendala yang dialami oleh jamaah umrah dan cara penanganannya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Peran leader dalam memberikan pelayanan untuk para jamaah sangat lah dibutuhkan agar pelayanan tetap berjalan lancar, dan para calon dan jamaah yang sudah terdaftar terasa aman dan nyaman. Peran leader sangatlah dibutuhkan agar terlaksana dengan baik manajemen travel zafir, leader juga memberikan contoh kepada karyawan agar diterapkan juga ke konsumen supaya konsumen yakin memilih travel zafir menemani ibadah umroh.
2. Faktor pendukung dalam pelayanan salah satu nya itu speaker/ pengeras suara untuk memanggil jamaah yang terpisah dari rombongan agar segera di titik kumpul, pengeras suara sangat membantu untuk jamaah yang sudah lansia, usia lansia kami prioritaskan karena lansia mudah sangat rentan sehingga harus di perhatikan.

Faktor penghambat dalam pelayanan jamaah yang ketinggalan atau tersesat, jamaah yang sakit karena adanya perbedaan cuaca antara Indonesia dan Arab maka rentan sekali jamaah sakit, jamaah yang belum paham terkait teknologi yang sudah berkembang.

REFERENSI

- Al jadi, M sabiqi, *“Rekonstruksi pemahaman yang keliru tentang kewajiban dan keutamaan haji dan umrah”*, al-iqtishod : jurnal ekonomi dan bisnis Islam, vol 01, no 01. Mei 2019
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Edisi Revisi V*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998)

¹⁵ Kuswariansyah, pimpinan travel umrah zafir tour, wawancara di kantor travel umrah zafir tour pada tanggal 20 april 2023

- F. Kokoh, Fricky dan ridwan paputungan, "*Peran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan fakultas teknik universitas sam ratulangi manado*", jurnal acta diurna, volume III, no 02. Tahun 2014
- Fadilah, Lia, "*strategi dan manajemen travel haji dan umrah (studi analisi persaingan travel haji dan umrah kota medan dalam pelayanan dan kualitas untuk meningkatkan jumlah konsumen)*", jurnal hukum ekonomi syaria. Vol IV, no 01. Tahun 2019
- Frista, Angraini pratiwi hatta, "*Manajemen travel haji dan umrah dalam merekrut jamaah (studi kasus pt. Aliyah perdana wisata)*", skripsi, (Makassar, fakultas dakwah dan komunikasi, universitas alauddin makassar, Tahun 2015)
- Indrasari, Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- J. Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda Karya, 2001)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan> , pada hari senin, tanggal 19 september 2022, pada jam 07:00
- Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1991)
- Kriantono, Rachmatz, *Teknik Praktis Riset Komunikasi dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2009)
- Lisnawiyah, "*Gaya kepemimpinan direktur dalam mengembangkan sumber daya karyawan di pt Smeva holiday tour and travel pekanbaru*", skripsi, (Riau, fakultas manajemen dakwah, universitas islam negri sultan syarif kasim riau, tahun 2021)
- Maharani, Danya, "*Analisis tanggung jawab manajemen travel haji dan umrah terhadap calon jamaah menurut akad ijarah bil al amal di kota banda aceh*", skripsi, (Banda aceh, fakultas syariah dan hukum, universitas islam negri ar raniry darussalam banda aceh, tahun 2020)
- Muhajirin, Neon, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1993)
- Narbuko Cholid dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Cet. VIII; Jakarta: PT. Bumi Aksar, 2007), h. 70
- Noor Muhammad, "*Haji dan Umrah*", Jurnal Humaniora dan Teknologi, Vol 4, Nomor 1, 2018.
- Rasyid, Harun, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial dan Agama* (Pontianak: STAIN Pontianak, 2000)
- Sari, W., Nuraida, N., Darmawan, C.,& Nasution, N. (2022). Analisis faktor yang mempengaruhi jamaah umrah dalam mengambil keputusan penggunaan penggunaan travel umrah fairuz tour palembang. *Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(1), 41-62.
- Sirajuddin, "*analisis peranan kepemimpinan dalam peningkatan kinerja pegawai kantor dinas catatan sipil kabupaten Gowa sulawesi selatan*", skripsi (Makassar, fakultas ekonomi dan bisnis, universitas muhammadiyah, 2018)
- Soekanto, Soerjono, *Teori Peranan*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2002)
- Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*
- Suprayoga, Imam dan Tobroni, *Metode Penelitian Sosial Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001)
- Suwatno, Donny Juni Priansa, *Manajemen SDM*, (Bandung: ALFABETA, 2014)

Suyanto Bagong dan Sutina, *Metode penelitian Berbagai Alternative Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2007), h. 166.

Usma, Husaini Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet. I; Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 52.