

Pelatihan dan Pendampingan Peningkatan Kompetensi Agen Perjalanan Haji-Umroh di Jawa Timur melalui Sertifikasi Profesi Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan

Masitoh Indriani¹, Lina Hastuti², Nilam Andalia Kurniasari^{*3}, Arnezul Achmad Satriawan⁴, Muhammad Akmal Syawal⁵, Hanny Sukma Ardiana⁶

^{1,2,3,4,5,6} Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Indonesia

*e-mail: masitoh@fh.unair.ac.id¹, lina.hastuti@fh.unair.ac.id², nilam@fh.unair.ac.id³,
arnezul.achmad.satriawan-2024@fh.unair.ac.id⁴, muhhammad.akmal.syawal-2021@fh.unair.ac.id⁵,
hanny.sukma.ardiana-2024@fh.unair.ac.id⁶

Abstrak

Kebutuhan akan agen perjalanan, pramuwisata, dan pemimpin perjalanan yang kompeten dan bersertifikasi semakin meningkat seiring dengan tingginya mobilitas masyarakat Indonesia ke luar negeri serta berkembangnya industri pariwisata nasional. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi para agen perjalanan, khususnya agen perjalanan haji dan umroh, melalui sosialisasi mengenai hak dan kewajiban Warga Negara Indonesia (WNI) di luar negeri sebagai bagian dari strategi menuju sertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Kegiatan ini melibatkan 24 peserta yang berasal dari berbagai biro perjalanan di wilayah Jawa Timur, dengan mitra utama PT. Massa Makmor World Tour & Travel Surabaya. Metode yang digunakan meliputi edukasi interaktif, Problem-Based Learning (PBL), serta penyebaran kuesioner berupa pre-test dan post-test untuk mengukur pemahaman peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pengetahuan peserta terkait aspek hukum dan etika pelayanan perjalanan, serta meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya sertifikasi profesi. Evaluasi menunjukkan peningkatan kesiapan mitra untuk mengikuti proses sertifikasi BNSP secara mandiri. Kegiatan ini mendukung peningkatan profesionalisme tenaga kerja sektor pariwisata, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan melalui penyediaan akses terhadap pekerjaan yang layak dan bermartabat.

Kata Kunci: Agen Perjalanan, BNSP, Pekerjaan Yang Layak, Pemimpin Perjalanan, Pramuwisata, Sertifikasi

Abstract

The demand for competent and certified travel agents, tour guides, and tour leaders continues to grow in line with the increasing mobility of Indonesian citizens traveling abroad and the expanding national tourism industry. This Community Service (PkM) activity aims to enhance the competence of travel agents, particularly those handling Hajj and Umrah trips, through the dissemination of information on the rights and obligations of Indonesian citizens abroad as part of a strategy to obtain certification from the National Professional Certification Agency (BNSP). The program involved 24 participants from various travel bureaus across East Java, with PT. Massa Makmor World Tour & Travel Surabaya as the main partner. The methods used included interactive education, Problem-Based Learning (PBL), and the distribution of questionnaires in the form of pre-tests and post-tests to measure participants' understanding. The results showed a significant increase in participants' knowledge of legal and ethical aspects of travel services, as well as a growing awareness of the importance of professional certification. The evaluation indicated an increased readiness of the partner to independently pursue the BNSP certification process. This activity supports the professionalization of the tourism workforce but also contributes to the achievement of sustainable development goals by promoting access to decent and dignified employment.

Keywords: BNSP, Decent Work, Sertification, Tour Guide, Tour Leader, Travel Agent

1. PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki angka yang terus meningkat dalam hal mobilitas masyarakat untuk perjalanan ibadah dan wisata ke Luar Negeri (LN). Salah satu perjalanan ibadah yang paling diminati selain haji adalah umroh, di mana setiap tahunnya ratusan ribu Warga Negara Indonesia (WNI) menunaikan ibadah tersebut di Tanah Suci Mekkah, Arab Saudi. Selain itu, tren wisata religi dan perjalanan ke

destinasi internasional terus berkembang, baik untuk tujuan budaya, rekreasi, hingga pendidikan. Data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI mencatat bahwa pada Januari-Juni 2024, wisatawan asal Indonesia yang pergi ke LN berjumlah 4,469 juta. Jumlah tersebut naik 43,63 % bila dibandingkan dengan Mei 2024 (*m-to-m*) dan naik 77,09 % dibandingkan bulan yang sama pada tahun sebelumnya (*y-on-y*). Malaysia menjadi negara tujuan utama wisatawan nasional yang paling diminati pada Juni 2024 dengan persentase 32,05 %, diikuti Arab Saudi 16,05 %, Singapura 13,23 %, dan Thailand 5,83 % (KEMENPAREKRAF, 2025).

Dalam konteks tersebut, agen perjalanan (*Travel Agent*) dan pendamping perjalanan seperti pramuwisata (*Tour Guide/TG*) dan pemimpin perjalanan (*Tour Leader/TL*) memainkan peran penting sebagai fasilitator, pendamping, dan pelindung bagi para jamaah dan wisatawan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak agen travel dan pendamping perjalanan yang belum memiliki kompetensi memadai dalam memberikan layanan profesional (Indrajaya, 2024). Ketidaktahuan tentang hak dan kewajiban WNI di LN, prosedur darurat, dan etika budaya negara tujuan sering kali menjadi kendala yang menghambat kenyamanan dan keamanan perjalanan (Bayu, 2020) (Ginaya, 2023). Selain itu, persaingan di industri perjalanan wisata ibadah juga semakin menuntut profesionalisme agen travel yang juga tergabung sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). Data dari Kementerian Agama RI menyebutkan bahwa per Agustus 2024, terdapat 2.721 PPIU dan sangat mungkin bertambah seiring kemudahan perizinan berusaha. Dalam lingkup Jawa Timur, tercatat sejumlah 255 perusahaan, jumlah ini tidak termasuk perusahaan yang berbentuk cabang (Vitiara, 2024). Jumlah yang sangat banyak ini tentunya berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam industri perjalanan wisata dan ibadah umroh.

Seiring tuntutan kualitas layanan dalam industri perjalanan, beberapa tantangan yang dihadapi oleh agen perjalanan, pendamping perjalanan baik pramuwisata dan pemimpin perjalanan adalah selain minimnya pemahaman hak dan kewajiban WNI, ketidaksiapan dalam situasi darurat, standar kompetensi yang tidak merata, kurangnya pemahaman tentang budaya dan hukum negara tujuan juga manajemen pelaksanaan umroh itu sendiri (Tabari, Wei, & Colmekcioglu, 2025) (Rahendra, Sarbini, & Ubaedilah). Banyak pendamping perjalanan belum memahami hak-hak dasar WNI di LN, seperti akses ke perlindungan Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI)/Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI), mekanisme bantuan hukum apabila terjadi permasalahan atau timbulnya sebuah konflik di LN. Kurangnya pengetahuan tersebut dapat berdampak pada kurang optimalnya perlindungan bagi jamaah atau wisatawan ketika menghadapi masalah di negara tujuan. Pendamping sering kali tidak memiliki pelatihan untuk menghadapi situasi darurat, seperti kehilangan dokumen perjalanan, insiden keamanan, atau kecelakaan. Ketidaksiapan ini dapat memperburuk situasi yang seharusnya dapat diatasi dengan langkah yang cepat dan tepat.

Selain itu, dalam perjalanan ke LN, perbedaan budaya dan aturan hukum dapat menjadi tantangan besar (Bayraktaroglu & Barış, 2025). Pendamping perjalanan yang tidak memahami budaya dan hukum negara tujuan berpotensi menciptakan konflik atau kesalahpahaman yang merugikan jamaah atau wisatawan. Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, diperlukan langkah strategis berupa kegiatan peningkatan kompetensi yang terintegrasi dengan sosialisasi hak dan kewajiban WNI di LN (Indrajaya, 2024). Kegiatan pendampingan ini bertujuan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan pendamping perjalanan, tetapi juga mempersiapkan mereka untuk menjadi pramuwisata dan pemimpin perjalanan bersertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) yang diakui secara nasional maupun internasional (Said, Ms, Srimularamah, & Nursyam, 2021).

Mitra dalam kegiatan ini adalah PT. Massa Makmor World Tour & Travel (Makmor, 2025), sebuah agen perjalanan berbasis di Surabaya yang telah berpengalaman dalam menyelenggarakan wisata religi, khususnya haji dan umroh. Dengan jumlah jamaah yang terus meningkat setiap tahun, perusahaan ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam industri pariwisata. Seiring dengan perkembangan tersebut, mitra menyadari pentingnya peningkatan kapasitas internal, terutama dalam menghadapi dinamika global seperti perbedaan regulasi dan norma hukum di negara tujuan. Situasi ini menjadi peluang strategis bagi perusahaan untuk memperkuat peran pramuwisata dan pemimpin perjalanan dalam memberikan edukasi

dan perlindungan kepada peserta perjalanan. Kegiatan pengabdian ini hadir sebagai bentuk kolaborasi untuk mendukung kesiapan mitra dalam menjawab tantangan tersebut melalui pendekatan edukatif dan profesional. Program ini mengintegrasikan sosialisasi aspek hukum dengan strategi sertifikasi profesi sebagai pramuwisata dan pemimpin perjalanan, yang menjadi nilai tambah dibandingkan kegiatan sejenis.

Sertifikasi BNSP memiliki peran penting untuk memastikan bahwa pendamping perjalanan memiliki kemampuan teknis, komunikasi, dan pengelolaan yang sesuai standar nasional (Amalia, Sartika, Utami, & Syahrizal, 2020). Sertifikasi ini tidak hanya menjadi bukti kompetensi profesional, tetapi juga meningkatkan daya saing pendamping perjalanan di industri perjalanan yang semakin kompetitif. Dengan memiliki sertifikasi BNSP, pramuwisata dan pemimpin perjalanan dapat memberikan layanan yang lebih terstandar, profesional, dan terpercaya. Hal ini dapat menjadi faktor kepuasan layanan konsumen atau calon jamaah (Amalia, Sartika, Utami, & Syahrizal, 2020). Lebih lanjut, Sertifikat Profesi BNSP adalah pengakuan resmi atas keahlian seseorang di bidang tertentu, dikeluarkan oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) Indonesia. Dokumen resmi ini menunjukkan bahwa penerimanya telah memenuhi tolok ukur kompetensi nasional yang ditetapkan oleh BNSP untuk sektor kerja atau bidang usaha tertentu (BNSP-NET, 2025). Proses penerbitan Sertifikat Profesi BNSP Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata Umroh/Haji (Umroh/Haji *Tour Leader*) juga melibatkan penilaian terhadap pengetahuan, kemampuan, dan kemampuan praktis individu. Sertifikat Profesi BNSP dapat meningkatkan kredibilitas dan kesempatan kerja seseorang, memperkuat pengakuan ahli, serta meyakinkan kepada pemangku kepentingan terkait (BNSP-NET, 2025). Oleh karena itu, sertifikasi ini memiliki nilai penting dalam menunjang pengembangan karir dan kemajuan dunia kerja di Indonesia.

Dengan memiliki Sertifikat Profesi BNSP pramuwisata maupun pemimpin perjalanan ini, akan membuat kemampuan seorang pendamping perjalanan akan diakui secara global. Tentu hal itu akan membuat pengembangan kemampuan kompetensi pendamping perjalanan bisa meningkat jauh lebih tinggi (Pusparani, Boediman, Nasution, Rachman, & Hutagalung, 2024) (N.Warokka & Djamali, 2021). Peluang untuk dapat bergabung dan bekerja di perusahaan bonafit juga akan semakin meningkat. Hal ini disebabkan dengan adanya sertifikat itu membuat penilaian perusahaan kepada pramuwisata maupun pemimpin perjalanan menjadi meningkat dibandingkan dengan yang tidak tersertifikasi (N.Warokka & Djamali, 2021). Dengan memiliki Sertifikat Profesi BNSP pramuwisata maupun pemimpin perjalanan akan membuktikan kemampuan para pemegang sertifikasi yang sudah diakui oleh para penguji yang berkompeten (Aji & Wijaya, 2021) (BNSP-RI, Program Kerja Pentingnya Sertifikasi Kompetensi, 2024). Dengan demikian, kegiatan PkM ini tidak hanya mendukung tenaga kerja sektor pariwisata yang profesional, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan melalui penyediaan akses terhadap pekerjaan yang layak dan bermartabat.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di Aula Hotel Halogen, Jl. Raya Bypass Juanda No.18, Sedati Gede, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Program ini dirancang untuk mempersiapkan calon pramuwisata dan pemimpin perjalanan yang profesional, kompeten, dan memiliki daya saing tinggi untuk mengikuti proses sertifikasi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Fokus utama kegiatan ini adalah peningkatan pengetahuan peserta mengenai hak dan kewajiban Warga Negara Indonesia (WNI) di luar negeri serta pemahaman tentang tata cara penanganan konflik hukum dan budaya yang berpotensi terjadi dalam konteks perjalanan internasional.

Kegiatan ini melibatkan 24 peserta, yang merupakan agen dan pendamping perjalanan dari berbagai biro travel di wilayah Jawa Timur yaitu Surabaya, Sidoarjo, Malang, Mojokerto, Pasuruan dan Bangkalan. Peserta dipilih berdasarkan kriteria keterlibatan aktif dalam penyelenggaraan perjalanan luar negeri serta kesiapan mengikuti proses sertifikasi profesi. Kegiatan PkM dilaksanakan melalui tiga tahap utama yaitu (1) identifikasi permasalahan mitra,

(2) implementasi program, dan (3) monitoring dan evaluasi. Pada tahap awal, tim pelaksana melakukan survei dan wawancara mendalam dengan pihak manajemen mitra untuk mengidentifikasi dua isu utama, yakni kurangnya kompetensi teknis dalam penyediaan layanan, serta lemahnya tata kelola manajerial internal.

Sebagai respons, tim memberikan pelatihan teknis melalui sosialisasi, diskusi hukum, serta simulasi studi kasus berbasis *Problem-Based Learning* (PBL) (Publishing, 2024) (Zhao, 2025). Kegiatan inti berbentuk *one-day workshop* yang terdiri dari dua sesi yaitu (1) pemaparan materi mengenai aspek hukum dan regulasi perlindungan WNI di luar negeri, dan (2) praktik simulasi kasus-kasus konflik dalam konteks perjalanan wisata. Pendampingan lanjutan dilakukan melalui konsultasi dan penyusunan dokumen manajemen seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) serta rencana kerja internal (Setyawan, 2024).

Evaluasi pemahaman dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisioner yang divalidasi oleh tim PkM, terdiri dari *pre-test* dan *post-test* berbasis skala Likert (Febriyanti, 2025) dan soal pemahaman hukum. Kriteria keberhasilan ditentukan berdasarkan pada: (1) peningkatan skor minimal 20% pada *post-test* dibandingkan *pre-test*, (2) partisipasi aktif peserta dalam diskusi dan simulasi, serta (3) komitmen mitra dalam melanjutkan proses sertifikasi profesi secara mandiri, yang ditunjukkan melalui penyusunan dokumen dan rencana tindak lanjut bersama. Indikator non-akademik yang juga diamati mencakup meningkatnya motivasi peserta, kualitas interaksi selama pelatihan, serta inisiatif internal mitra dalam melakukan perbaikan manajerial pasca kegiatan. Tahap akhir berupa monitoring dan pendampingan lanjutan, dilakukan melalui konsultasi daring maupun luring secara berkala hingga mitra siap mengikuti sertifikasi resmi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara garis besar dilaksanakan dengan mengelompokkan menjadi 3 (tiga) aktifitas utama yaitu diawali dengan melakukan identifikasi permasalahan mitra, tahap implementasi atau pelaksanaan kegiatan, dan tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi. Dengan tahapan-tahapan pelaksanaan tersebut, dapat diketahui hasil atau luaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Berikut penjelasan masing-masing tahapan aktifitas.

3.1. Tahap I: Identifikasi Permasalahan Mitra

Sebelum kegiatan dilaksanakan, dilakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi mitra, baik dalam bidang produksi maupun manajemen. Tahapan ini melibatkan:

- a. survei awal dengan menggunakan kuesioner dan wawancara untuk memahami kebutuhan mitra terkait peningkatan kompetensi; dan
- b. interview dan diskusi fokus yang melibatkan pemilik agen perjalanan, pramuwisata, dan pemimpin perjalanan untuk memetakan kendala utama, termasuk kebutuhan akan sertifikasi dan pemahaman Hukum Internasional.

Hasil dari tahapan ini menjadi dasar untuk merancang pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan mitra.

Hasil wawancara dengan mitra menghasilkan dua permasalahan utama (Setyawan, 2024), yaitu permasalahan dalam bidang produksi jasa layanan dan permasalahan dalam bidang manajemen. Permasalahan dalam bidang produksi jasa layanan mencakup pengembangan keterampilan dan pengetahuan agen perjalanan, pramuwisata serta pendamping perjalanan agar mampu memberikan layanan berkualitas tinggi. Peningkatan kompetensi dilakukan melalui 3 aktifitas, yaitu:

- a. pelatihan teknis dengan materi mencakup pemahaman tentang prosedur perjalanan internasional, peraturan hukum WNI di luar negeri, serta pengelolaan konflik saat perjalanan yang akan disampaikan kepada peserta pelatihan oleh narasumber dari pakar Hukum Internasional, dan praktisi senior di bidang pariwisata;

- b. sosialisasi hak dan kewajiban WNI di luar negeri dengan materi yang berfokus pada hak perlindungan dan kewajiban WNI di luar negeri sesuai dengan hukum negara tujuan serta disampaikan dalam bentuk seminar interaktif untuk mempermudah pemahaman; serta
- c. simulasi penanganan konflik dan studi kasus terkini tentang wisatawan yang menghadapi permasalahan di luar negeri. Simulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan adaptasi dan pengambilan keputusan.

Ketiga aktifitas tersebut didasarkan pada beberapa kompetensi yang harus dipenuhi oleh calon pramuwisata dan pemimpin perjalan. Sebagai gambaran, kompetensi yang harus dipenuhi oleh calon pendamping perjalanan pramuwisata dan pemimpin perjalanan, BNSP telah menetapkan 19 (sembilan belas) kompetensi yang mencakup berbagai unit kompetensi yang melibatkan keterampilan dan pengetahuan yang penting dalam menjalankan tugasnya (BNSP-RI, Badan Nasional Sertifikasi Profesi, 2025). Adapun 19 (sembilan belas) kompetensi yaitu:

Tabel 1. Daftar Unit Kompetensi Pramuwisata (*Tour Guide*) berdasarkan BNSP RI

No	Kode Unit	Unit
1	R.93KPW00.001.2	Menyusun Rencana Perjalanan
2	R.93KPW00.002.2	Menyiapkan Perangkat Perjalanan
3	R.93KPW00.003.2	Menyiapkan Informasi Wisata
4	R.93KPW00.004.2	Memberikan Pelayanan Penjemputan dan Pengantaran
5	R.93KPW00.005.2	Mengkomunikasikan Informasi
6	R.93KPW00.006.2	Melakukan Pemanduan di Objek Wisata
7	R.93KPW00.007.2	Memimpin Perjalanan Wisata
8	R.93KPW00.008.2	Melakukan Interpretasi Dalam Pemanduan Wisata
9	R.93KPW00.009.2	Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya
10	R.93KPW00.010.2	Membuat Laporan Pemanduan Wisata
11	R.93KPW00.011.2	Menangani Situasi Konflik
12	R.93KPW00.012.2	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
13	R.93KPW00.013.2	Melakukan Pertolongan Pertama
14	R.93KPW00.014.2	Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan
15	R.93KPW00.015.2	Melakukan Pekerjaan dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda
16	R.93KPW00.016.2	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
17	R.93KPW00.017.2	Melakukan Prosedur Administrasi
18	R.93KPW00.018.2	Mencari Data di Komputer
19	R.93KPW00.019.2	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata

Sementara itu, 19 (sembilan belas) kompetensi yang disyaratkan BNSP sebagai seorang Pemimpin Perjalanan (*Tour Leader/TL*) (BNSP-NET, 2025), yaitu:

Tabel 2. Daftar Unit Kompetensi Pemimpin Perjalanan (*Tour Leader*) berdasarkan BNSP RI

No	Kode Unit	Unit
1	PAR.TL.02.001.01	Melakukan Persiapan Tur
2	PAR.TL.02.002.01	Mengkoordinasikan Jadwal Persiapan
3	PAR.TL.02.003.01	Mengembangkan Pengetahuan Destinasi
4	PAR.TL.02.004.01	Mengatur Saat Keberangkatan
5	PAR.TL.02.005.01	Mengatur Saat Transit
6	PAR.TL.02.006.01	Mengatur Saat Tiba
7	PAR.TL.02.007.01	Mengatur Saat Di Kendaraan
8	PAR.TL.02.008.01	Mengatur Saat Check In dan Check Out Di Hotel
9	PAR.TL.02.009.01	Mengatur Peserta Saat Tur
10	PAR.TL.02.010.01	Mengelola Tur Tambahan
11	PAR.TL.02.011.01	Mengatur Perpindahan Moda Transportasi
12	PAR.TL.02.012.01	Mengelola Permasalahan yang Tidak Terduga
13	PAR.TL.02.013.01	Menangani Keluhan Peserta Selama Tur
14	PAR.TL.02.014.01	Mengelola Laporan Tur
15	PAR.UJ.01.001.01	Bekerjasama Dengan Kolega dan Wisatawan
16	PAR.UJ.01.002.01	Bekerja Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda

17	PAR.UJ.01.003.01	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Di Tempat Kerja
18	PAR.UJ.01.004.01	Menangani Situasi Konflik
19	PAR.UJ.01.005.01	Mengembangkan dan Memutakirkan Pengetahuan Pariwisata

Apabila dianalisa, terdapat beberapa kompetensi yang bersinggungan dan erat kaitannya dengan persoalan hukum dan perlindungan WNI yang sedang berada di LN yaitu pada kompetensi tentang penanganan situasi konflik, kompetensi tentang pertolongan pertama, kompetensi tentang komunikasi dan kompetensi tentang pencarian data hingga kompetensi yang berkaitan dengan pengelolaan permasalahan tidak terduga.

Sedangkan permasalahan dalam bidang manajemen meliputi kurangnya struktur dan strategi operasional yang mendukung keberlanjutan bisnis agen travel. Untuk itu pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan dua metode sebagai berikut.

a. Pendampingan Manajemen Operasional

Pada kegiatan ini tim PkM membantu mitra menyusun rencana kerja yang terstruktur untuk pelatihan dan sertifikasi karyawan.

b. Penyusunan SOP Internal

Tim PkM membantu mitra merancang SOP yang mencakup tindakan preventif dan solutif dalam menghadapi kendala hukum.

c. Monitoring dan Evaluasi Manajemen

Tim PkM melakukan monitoring berkala untuk memantau implementasi hasil pelatihan dan sosialisasi. Evaluasi juga akan dilakukan oleh tim PkM untuk membantu mitra memperbaiki aspek manajerial sesuai dengan kebutuhan aktual.

3.2. Tahap II: Implementasi/Pelaksanaan Program

Setelah permasalahan diidentifikasi dan strategi disusun maka tim PkM melaksanakan tahap implementasi kegiatan sebagaimana terangkum dalam bagan berikut.



Gambar 1. Tahap Implementasi /Pelaksanaan Program

Sebagaimana terlihat di dalam bagan di atas, pada tahap implentasi ini tim PkM pada dasarnya melaksanakan serangkaian kegiatan yang terdiri dari tahap persiapan, pelaksanaan *one-day workshop* dan pendampingan. Adapun pada tahap persiapan, tim PkM melakukan penyusunan jadwal kegiatan, rekrutmen narasumber dan fasilitator, serta pengadaan bahan ajar, modul, dan alat peraga. Selanjutnya, tim PKM melaksanakan *one-day workshop* yang terdiri dari dua sesi, yaitu sesi pemaparan materi oleh Dr. Lina hastuti sebagai ahli Hukum Internasional khususnya tentang isu perlindungan WNI di LN untuk kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya-jawab dengan topik hak dan kewajiban WNI yang menjadi wisatawan di LN serta sesi *workshop* dan pendampingan simulasi penanganan konflik yang dilaksanakan dengan metode *problem-based learning* (PBL).

Adapun metode PBL ini adalah metode pembelajaran yang menekankan pada kemampuan untuk menyelesaikan masalah[20]. Walaupun metode PBL ini tidak spesifik diperuntukkan pada materi pembelajaran hukum (Chen, et al., 2024), namun metode ini telah diterapkan di dan terbukti efektif di berbagai fakultas hukum di berbagai negara, termasuk di Australia, Amerika Serikat, Inggris, dan Belanda (Zhao, 2025). Fakultas Hukum Universitas

Airlangga juga telah menerapkan PBL ini sejak tahun 2020 (UNAIR, 2020). Metode PBL tersebut diterapkan dalam sesi kedua *workshop* karena pada sesi tersebut para peserta *workshop* diminta melakukan simulasi penanganan konflik yang mungkin timbul saat membawa wisatawan WNI ke luar negeri dalam suatu skenario permasalahan berdasarkan kasus nyata yang terjadi di lapangan. Anggota PkM mempersiapkan 9 (sembilan) kasus yang disarikan dari kasus-kasus yang berkaitan dengan penyelenggaraan umroh dan haji, wisata religi serta kasus-kasus terkait WNI di LN.



Gambar 2. Sesi Pemaparan Materi Hak dan Kewajiban WNI di LN



Gambar 3. Sesi Pendampingan dengan metode PBL

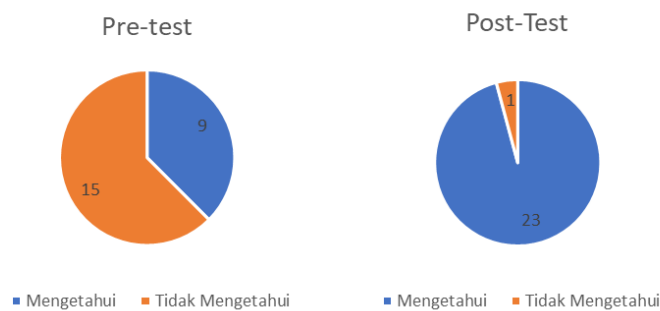
Selain itu, sebelum pelaksanaan Sesi I tim PkM melaksanakan *pre-test* yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran pengetahuan dan pemahaman awal para peserta *one-day workshop* terhadap materi *workshop*. Demikian pula pada akhir Sesi II tim PkM melakukan *post-test* untuk melakukan penilaian terhadap tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta terhadap materi *workshop* yang telah diterima. Kemudian tim PkM melaksanakan kegiatan selanjutnya dalam rangkaian tahap pelaksanaan ini, yaitu pendampingan. Adapun dalam kegiatan pendampingan ini tim PkM melakukan pendampingan implementasi, konsultasi berkala, dan persiapan sertifikasi BNSP.



Gambar 4. Sesi Pengisian Post-test oleh Peserta

Berdasarkan hasil pengukuran pengetahuan tentang kewajiban WNI ketika bepergian ke LN sebelum dan setelah diberikannya kegiatan di dapatkan bahwa terjadinya peningkatan pengetahuan yang dimiliki oleh peserta tentang hak dan kewajiban WNI ketika bepergian ke luar negeri. Hasil *pre-test* pada gambar 4 menunjukkan bahwa hanya 9 dari 24 peserta atau sekitar

37% yang mengetahui hak dan kewajiban WNI ketika bepergian ke luar negeri. Hal ini mengindikasikan bahwa sebelum diberikan materi dan *workshop*, sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman dan pengetahuan yang memadai tentang hak dan kewajiban WNI di luar negeri. Namun, setelah dilakukan pemberian materi edukatif dan *workshop* terdapat peningkatan signifikan dalam tingkat pemahaman peserta yang tercermin dari hasil *post-test*. Sebanyak 23 dari 24 responden atau 96% mampu menjawab dengan benar mengenai apa saja yang menjadi hak dan kewajiban WNI di luar negeri. Adapun perbandingan pengetahuan sebelum dan sesudah sosialisasi disajikan dalam Gambar 5. dibawah ini:



Gambar 5. Hasil *Pre-test* dan *Post-test* Tingkat Pengetahuan Peserta tentang Hak Kewajiban WNI di LN

Peningkatan pemahaman dan pengetahuan ini menunjukkan efektifitas kegiatan pembelajaran dan *workshop* yang dilakukan. Peserta tidak hanya memperoleh pemahaman mengenai kewajiban WNI di luar negeri tetapi juga mampu membedakan dengan jelas antara apa yang menjadi hak dan kewajiban serta apa yang bukan menjadi hak dan kewajiban di luar negeri. Hasil ini mencerminkan pencapaian tujuan pembelajaran yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran hukum dan tanggung jawab sebagai warga negara di ranah internasional. Salah satu peserta PkM, Ibu Nida dari PT. Almutazam Amanah Insani (AAI), Mojokerto, Jawa Timur, menyampaikan bahwa "*Materi yang disampaikan sangat relevan dan aplikatif bagi para agen perjalanan. Kami jadi lebih paham bagaimana menjelaskan kepada jamaah tentang perlindungan hukum dan hak-hak mereka selama di luar negeri.*" (Nida, 2025). Testimoni ini memperkuat bukti keberhasilan program dalam menjawab kebutuhan praktis di lapangan dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan kapasitas mitra.

3.3. Tahap III: Monitoring dan Evaluasi

Tahapan ini bertujuan untuk menilai keberhasilan kegiatan PkM dan dampaknya terhadap mitra. Adapun kegiatan ini meliputi *feedback* peserta *workshop* untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan PkM dengan tolok ukur eksistensi hal-hal berikut.

- Perkembangan keterampilan profesional agen perjalanan, termasuk di dalamnya adalah pramuwisata dan pemimpin perjalanan.
- Pemahaman yang kuat tentang hak dan kewajiban WNI yang menjadi wisatawan di luar negeri.
- Meningkatnya kualitas manajemen operasional bisnis secara umum.
- Tersedianya layanan wisata ke luar negeri yang lebih aman, profesional, dan terpercaya bagi wisatawan WNI.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, dapat disimpulkan bahwa kegiatan PkM ini telah memberikan dampak positif yang nyata bagi mitra, khususnya dalam meningkatkan kapasitas dan profesionalisme agen perjalanan. Umpan balik peserta menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam keterampilan teknis dan pemahaman substantif terkait hak dan kewajiban WNI sebagai wisatawan di luar negeri. Selain itu, kegiatan ini turut mendorong perbaikan manajemen operasional bisnis agen perjalanan dan berkontribusi pada tersedianya

layanan wisata internasional yang lebih aman, profesional, dan terpercaya, sehingga secara keseluruhan menunjukkan bahwa tujuan program telah tercapai dengan baik.

4. KESIMPULAN

Kegiatan PkM ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi agen perjalanan, khususnya di bidang wisata religi terutama haji, dan umroh, merupakan langkah strategis dalam menjawab kebutuhan akan tenaga kerja pariwisata yang profesional dan bersertifikasi. Melalui pendekatan edukatif dan partisipatif, kegiatan ini berhasil meningkatkan pemahaman peserta terhadap hak dan kewajiban WNI di luar negeri serta pentingnya aspek hukum dan etika dalam pelayanan perjalanan. Temuan ini menegaskan bahwa sertifikasi profesi tidak hanya menjadi standar kualitas, tetapi juga instrumen penting dalam mewujudkan pekerjaan yang layak dan bermartabat, sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan. Kegiatan ini direkomendasikan untuk direplikasi oleh agen perjalanan lain yang menghadapi tantangan serupa, dengan penyesuaian terhadap karakteristik lokal dan kebutuhan spesifik mitra. Lebih lanjut, peserta menunjukkan kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi proses sertifikasi profesi, serta memiliki motivasi untuk mengikuti pelatihan lanjutan secara mandiri. Oleh karena itu, tindak lanjut berupa penyusunan peta jalan pelatihan bersama mitra lokal dan peningkatan akses terhadap lembaga sertifikasi menjadi penting. Sinergi antara dunia pendidikan, industri, dan lembaga sertifikasi perlu terus diperkuat guna menciptakan ekosistem pariwisata yang kompeten, berkelanjutan, dan berdaya saing global.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: (1) Universitas Airlangga atas pendanaan Program Pengabdian kepada Masyarakat Tahun 2025 Skema Program Kemitraan Masyarakat dengan Nomor Kontrak Pengabdian kepada Masyarakat 3284/B/UN3.FH/PM.01.01/2025, (2) Tim Pengabdian kepada Masyarakat Bagian Hukum Internasional, Fakultas Hukum Universitas Airlangga dan (3) Mitra kegiatan PkM PT. Massa Makmor World & Travel, Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, M. P., & Wijaya, E. S. (2021). Sosialisasi dan Pelatihan Penyusunan Dokumen Mutu Lembaga Sertifikasi Profesi P1 bagi Calon Pengelola LSP P1 SMK Muhammadiyah Somagede, Banyumas. *Jurnal Pengabdian Teknik dan Sains*, 36-40.
- Amalia, N., Sartika, T. D., Utami, S., & Syahrizal, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Erlangga Tour Travel Berkah Di Balaraja. *Jurnal wisataMuh: Journal of Tourism*.
- Bayraktaroglu, E., & Barış, Ç. (2025). *Modern Social Challenges Impacting Tourism: Ethics, Societal Disruption and Intimacy*. IGI Global Scientific Publishing.
- Bayu, R. (2020). *Tata Kelola Destinasi Wisata dan Peraturan Perundangan Pariwisata*. PT. Kanisius.
- BNSP-NET. (2025). *BNSP NET*. Retrieved from BNSP NET: <https://bnspp.net/sertifikat-bnspp/pramuwisata-tour-guide>
- BNSP-RI. (2024, 1 2). *Program Kerja Pentingnya Sertifikasi Kompetensi*, pp. 1-20.
- BNSP-RI. (2025). *Badan Nasional Sertifikasi Profesi*. Retrieved from Badan Nasional Sertifikasi Profesi: <https://bnspp.go.id/lsp/pramuwisata-indonesia>
- Chen, T., Yi-Jing, Z., Feng-Qing, H., Liu, Q., Li, Y., Alolga, R. N., ... Ma, G. (2024). The effect of problem-based learning on improving problem-solving, self-directed learning, and critical thinking ability for the pharmacy students: A randomized controlled trial and meta-analysis. *Plos One* 19(12), 1-11.

- Febriyanti, E. (2025). *Telkom University*. Retrieved from Telkom University: <https://bif.telkomuniversity.ac.id/skala-likert-definisi-fungsi-dan-panduan-lengkap/>
- Ginaya, G. (2023). *Pergulatan Diskursus Kepariwisata dan Pasar Rusia di Bali*. Penerbit Garudhawaca.
- Indrajaya, S. (2024). *Manajemen Pariwisata: Konsep, Regulasi, dan Strategi*. Kaizen Media Publishing.
- KEMENPAREKRAF. (2025). *Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi*. Retrieved from Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi: <https://www.kemendparekraf.go.id/berita/siaran-pers-kunjungan-wisman-periode-januari-juni-2024-capai-64-juta>
- Makmor, M. (2025). *Profil Massa Makmor World & Travel*. Retrieved from Massa Makmor World & Travel : <https://massamakmortravel.com/tentang-kami/>
- N.Warokka, M., & Djamali, R. (2021). Penguatan Peran Tour Guide Dalam Memasarkan Objek Wisata. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 119-130.
- Nida. (2025, 7 4). Evaluasi dan Feedback Peserta PkM. (N. A. Kurniasari, Interviewer)
- Publishing, E. (2024). Problem-based learning: Benefits and areas of weakness. *Strategic Direction* 29 August 2024; 40 (7), 26-27.
- Pusparani, Boediman, S. F., Nasuution, D. Z., Rachman, A. F., & Hutagalung, H. (2024). Pengaruh Pengetahuan Tour Guide dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Tua Jakarta, Indonesia. *Jurnal Pariwisata*, 312-326.
- Rahendra, M., Sarbini, M., & Ubaedilah, A. (n.d.). Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu Pesawat: Sinergisitas Tour Leader dan Tour Guide. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 475-492.
- Said, D. R., Ms, A. T., Srimularahmah, A., & Nursyam, A. (2021). Pendampingan dalam pengembangan media pembelajaran sebagai salah satu upaya untuk memperoleh sertifikasi bagi guru-guru SMK 1 Watampone. *Rengganis Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 34-41.
- Setyawan, A. (2024, 12 2). Diskusi Awal dan Persamaan Persepsi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. (M. Indriani, Interviewer)
- Tabari, S., Wei, C., & Colmekcioglu, N. (2025). *Consumer Behaviour in Hospitality Tourism*. Routledge.
- UNAIR, F. (2020, 7 29). *Fakultas Hukum Universitas Airlangga*. Retrieved from [www.fh.unair.ac.id: https://fh.unair.ac.id/en/dosen-fh-unair-dan-beberapa-fakultas-hukum-mengikuti-pelatihan-pembelajaran-pbl-dengan-faculty-of-law-maastricht/](https://fh.unair.ac.id/en/dosen-fh-unair-dan-beberapa-fakultas-hukum-mengikuti-pelatihan-pembelajaran-pbl-dengan-faculty-of-law-maastricht/)
- Vitiera, M. B. (2024, 8 2). *Kementerian Agama Republik Indonesia*. Retrieved from Kementerian Agama Republik Indonesia: <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ditjen-phu-ingatkan-ppiu-jalankan-usaha-sesuai-regulasi>
- Zhao, P. (2025). The Structure and Implementation Strategies of Problem-Based Learning (PBL) Courses in Legal Education. *Journal of Education and Learning*, 328-336.