

## Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Rombongan Jama'ah Ibadah Umrah PT. Nur Haramain Mulia

Moh Affan

[afan@gmail.com](mailto:afan@gmail.com)

Layli Rohmatillah

[Layli.rohmatillah@stebibama.ac.id](mailto:Layli.rohmatillah@stebibama.ac.id)

Findi Oktaviani

[Findi.oktaviani@stebibama.ac.id](mailto:Findi.oktaviani@stebibama.ac.id)

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Kraksaan, Jawa Timur

### Abstract:

*Tour leader is a person who is leading and managing the course of the Umrah pilgrims and until the process of returning to the country. Tour Leader is one of the factors that is needed for the implementation of an Umrah worship in Umrah worship. The success of the Umrah pilgrimage is depending on a tour leader, therefore the key to the success of the Umrah pilgrimage cannot be separated from the role of the tour leader PT. Nur Haramain Mulia Tour and Travel, in leading the Umrah pilgrimage to satisfaction and comfort for the congregation.*

*This study aims to know the role of the Tour Leader in leading the group of Umrah pilgrims. This study uses qualitative methods with descriptive analysis techniques. The data obtained from PT. Nur Haramain Mulia was systematically processed in the form of written, files and oral words and observed behavior to obtain an overview of information related to the role of the Tour Leader in leading the Umrah Congregational Group. The results of this study indicate that the Tour Leader of PT. Nur Haramain Mulia has an important task in realizing a fluent Umrah journey in accordance with what is expected by the Umrah pilgrims of PT. Nur Haramain Mulia, and has the ability to serve Umrah pilgrims so as to create congregational satisfaction. The obstacles faced by the Tour Leader in the journey of Umrah worship are: Dealing with Umrah worshipers from groups who are lay and disobedient to the implementation of the umrah worship, as for the solution carried out by the Tour Leader, namely, with personality, you have to be more patient and fair in making decisions.*

*Keywords:* Role. Tour Leader, Umrah

### ABSTRAK:

*Tour leader* adalah seorang yang bertugas memimpin dan mengatur jalannya rombongan jamaah umrah dan sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air. Seorang *Tour Leader* menjadi salah satu faktor yang sangat dibutuhkan untuk berjalannya suatu pelaksanaan ibadah umrah dalam rombongan ibadah umrah. Keberhasilan perjalanan **ibadah umroh** sangat bergantung pada seorang *tour leader*, oleh karena itu kunci kesuksesan perjalanan **ibadah umroh** tidak terlepas dari peran *tour leader* PT. Nur Haramain Mulia Tour dan Travel itu sendiri dalam memimpin **perjalanan ibadah umroh** terhadap kepuasan dan kenyamanan kepada jamaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Tour Leader* dalam memimpin rombongan jamaah ibadah Umrah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Data-data yang didapatkan dari PT. Nur Haramain

Mulia diolah secara sistematis baik berupa kata-kata tertulis, arsip dan lisan serta perilaku yang diamati untuk memperoleh gambaran informasi yang berhubungan dengan peran *Tour Leader* dalam memimpin Rombongan Jamaah ibadah Umrah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tour Leader* PT. Nur Haramain Mulia mempunyai tugas penting dalam mewujudkan perjalanan ibadah umrah yang lancar sesuai apa yang diharapkan oleh jamaah umrah PT. Nur Haramain Mulia, serta memiliki kemampuan dalam melayani jamaah umrah sehingga terciptanya kepuasan jamaah. Kendala-kendala yang dihadapi oleh *Tour Leader* dalam perjalanan ibadah umrah yaitu: Menghadapi jamaah ibadah umrah dari golongan yang awam dan tidak taat terhadap pelaksanaan ibadah umrah, adapun solusi yang dilakukan oleh *Tour leader* yakni, dengan kepribadian harus lebih sabar lagi dan adil dalam mengambil keputusan.

Kata kunci : Peran, *Tour Leader*, Umrah

## خلاصة البحث:

قائد الرحلة هو الشخص المسؤول عن قيادة وإدارة مسار مجموعة حجاج العمرة والوصول إلى عملية العودة إلى البلاد. قائد الرحلة هو أحد العوامل اللازمة لتنفيذ عبادة العمرة في مجموعة عبادة العمرة. يعتمد نجاح العمرة بشكل كبير على قائد الرحلة ، وبالتالي لا يمكن فصل مفتاح نجاح العمرة عن دور قائد الرحلة. **PT.** رحلة نور حرمين موليا والسفر نفسها في قيادة العمرة هي رضا وراحة المصلين. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور المرشد السياحي في قيادة جماعة المصلين. تستخدم هذه الدراسة الأساليب النوعية مع تقنيات التحليل الوصفي. البيانات التي تم الحصول عليها من **PT.** تمت معالجة نور حرمين موليا بشكل منهجي في شكل كلمات مكتوبة ومؤرشفة وشفهية بالإضافة إلى السلوك المرصود للحصول على نظرة عامة على المعلومات المتعلقة بدور قائد الرحلة في قيادة مجموعة العمرة. نتائج هذه الدراسة تشير إلى أن قائد الجولات السياحية **PT.** لدى نور حرمين موليا مهمة مهمة في تحقيق رحلة عمرة سلسلة وسلسلة وفقاً لما يتوقعه حجاج العمرة من **PT.** نور حرمين موليا ، ولديه القدرة على خدمة حجاج العمرة لإرضاء المصلين. والعقبات التي يواجهها قائد الرحلة في رحلة عبادة العمرة هي: التعامل مع المصلين من فئات غير مطيعين لتنفيذ عبادة العمرة ، أما الحل الذي ينفذه قائد الرحلة ، أي بشخصيته ، عليك التحلي بالصبر والإنصاف في اتخاذ القرارات

الكلمات الرئيسية : الدور. قائد الرحلة ، عمرة

## PENDAHULUAN

Ibadah secara etimologi berarti merendahkan diri serta tunduk (Nanu, 2020) Sedangkan menurut syara' (terminologi) ialah taat kepada Allah SWT dengan melaksanakan perintah-Nya melalui lisan pada Rasul-Nya. Umrah merupakan salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Thawaf (Priyana, 2019). Hampir sama dengan ibadah haji, ibadah umrah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di Tanah suci, khususnya di Masjidil Haram.

Namun yang membedakan antara ibadah haji dan ibadah umrah ialah wajib, rukun dan waktu pelaksanaannya dari masing-masing ibadah tersebut. Di dalam Al-qur'an telah dijelaskan mengenai ibadah umrah yaitu pada surat Al-baqarah ayat 158 yang berbunyi:

إِنَّ الصَّفَاَ وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

*Artinya: Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebagian dari syi'ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui.*

Ibadah umrah hanya diminati oleh orang kalangan atas saja, sedangkan masyarakat yang kalangan menengah ke bawah, lebih memprioritaskan ibadah haji (Priyana, 2019). Namun ketika kouta haji terbatas karena terjadi pelebaran pembangunan Masjidil Haram dan juga masa tunggu ibadah haji terlalu lama, membuat masyarakat kalangan menengah melirik ke ibadah umrah, mulai sejak itu masyarakat mulai banyak yang berminat untuk melakukan ibadah umrah.

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang, mengelola dana banyak masyarakat dan juga waktu yang lama (Tania, 2014), maka memerlukan kerja sama yang erat dan terkoordinasikan. Namun penyelenggaraan ibadah umrah masih kurang efektif, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan ibadah umrah. Agar penyelenggaraan ibadah umrah sesuai dengan target yang di tuju (Rohmatillah, 2021), maka dibutuhkan adanya manajemen, baik manajemen pelayanan, bidang penyuluhan dan bimbingan, manasik dan lain sebagainya. Di bidang manajemen pelayanan itu sangat dibutuhkan dan berpengaruh pada kualitas travel tersebut. Dengan program manajemen pelayanan dalam memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada rombongan jamaah ibadah umrah.

Kegiatan ibadah umrah mempunyai banyak proses prosedur yang harus diperhatikan dan dipersiapkan, seperti biaya transportasi yang pengurusan dokumen, dan penyediaan perlengkapan ibadah (Rochimi et al., 2014). Adapun proses pelaksanaannya seperti akomodasi, hotel, transportasi selama perjalanan ibadah, kesehatan, konsumsi dan pendamping (*Tour Leader*). Seorang *Tour Leader* menjadi salah satu faktor yang sangat dibutuhkan untuk berjalannya suatu pelaksanaan ibadah umrah dalam rombongan ibadah umrah (Priyana, 2019). *Tour leader* adalah seorang yang bertugas memimpin dan mengatur

jalannya rombongan jamaah umrah dan sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air (Rochimi et al., 2014). Keberhasilan perjalanan **ibadah umroh** sangat bergantung pada seorang *Tour leader*, oleh karena itu kunci kesuksesan perjalanan **ibadah umroh** tidak terlepas dari peran *tour leader* PT. Nur Haramain Mulia Tour dan Travel itu sendiri dalam memimpin **perjalanan ibadah umroh** terhadap kepuasan dan kenyamanan kepada jamaah.

Dalam Al-Qur'an kita membaca **Surat Ali Imran ayat 159**. Pada ayat ini kita menemukan nilai-nilai kepemimpinan yang menjadi keseharian Rasulullah SAW, yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

Tour leader adalah seorang yang bertugas membawa rombongan untuk melakukan perjalanan wisata di dalam negeri maupun di luar negeri (Priyana, 2019). Untuk bisa menjadi tour leader yang berkualitas yaitu harus mempunyai wawasan yang luas, disiplin dalam bertugas, bertanggung jawab dalam melaksanakan amanah, terampil dan bersifat kompeten.

Kajian tentang Peran Tour Leader dalam memimpin Rombongan jamaah Ibadah Umrah sudah banyak dikaji oleh beberapa ahli. Beberapa tulisan yang dapat dijadikan sebagai kajian awal adalah karya Desy Nuramaliah Priyana tentang peran Tour Leader dalam memimpin rombongan Jama'ah Ibadah Umrah PT. Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018 (Priyana, 2019), bahwa Tour Leader PT. Kasturi Mandiri Wisata mempunyai tugas penting dalam mewujudkan perjalanan ibadah Umrah berjalan dengan baik, memiliki kemampuan melayani secara cepat dan memberikan kenyamanan. Nana Riana kualitas pelayanan Tour Leader di PT. Rezky Jasty Tour dan Travel Pekanbaru (Riana, 2016), bahwa kualitas pelayanan Tour Leader di PT. Rezky Jasty Tour dan Travel Pekanbaru berada di kategori baik, dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan Tour Leader dan mengutamakan kenyamanan serta kedisiplinan. Tulisan Layli Rohmatillah, Zainur Ridho tentang Efektivitas Manajemen Layanan prima Ibadah Umrah PT. Nur Haramain Mulia (Rohmatillah, 2021), bahwa efektivitas manajemen layanan prima ibadah Umrah di PT. Nur Haramain Mulia sudah efektif dalam memberikan layanan terhadap jamaah, karena adanya intensitas silaturrahi antar alumni jamaah

Umrah dan layanan prima secara responsif.

Dalam kajian terdahulu lainnya, pada tulisan Ajeng Tania tentang Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh PT. Arminareka Perdana (Tania, 2014), bahwa PT. Arminareka Perdana telah diakui memberikan pelayanan dari mulai keberangkatan di Tanah Suci hingga kembali ke Indonesia, dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah, terbukti dengan telah banyaknya memberangkatkan jamaah haji dan umrah. Berdasarkan tulisan tersebut, pembahasan tentang Peran Tour Leader dalam memimpin rombongan jamaah Ibadah Umrah masih belum dikaji secara komprehensif. Oleh karena itu, tulisan ini hanya memfokuskan kepada peran seorang *tour leader* dalam memimpin rombongan jamaah umrah, dengan tujuan untuk merencanakan dan melihat masa depan perusahaan travel PT. Nur Haramain Mulia dengan perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungan perusahaan. Untuk mengetahui lebih lanjut dan mendalam peneliti ingin menuangkan dalam sebuah karya tulis "Jurnal" yang berjudul "PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN ROMBONGAN JAMAAH UMRAH PT. NUR HARAMAIN MULIA"

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif adalah istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk suatu kajian yang bersifat deskriptif (Yuliani, 2019). Sumber data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara sedangkan data sekunder diperoleh dari bahan kuliah dan brosur layanan PT. Nur Haramain Mulia.

Untuk Pengumpulan data penelitian meliputi; Observasi, di dalam observasi ini saya melakukan peninjauan atau pengamatan langsung dari pencatatan yang sistematis dan terkait dengan peran *Tour Leader* ibadah Umrah. Selanjutnya dengan wawancara (interview) dengan cara tanya jawab kepada beberapa *Tour Leader* PT. NUR HARAMAIN yaitu: KH. Moh. Rifa'i, M.Pd., Al-Ustadz Jamiluddien Rifa'e S.KOM., Al-Ustadz Munawwar S.Pd., dan Al-Ustadz Akhmad Bashori, M.Pd.I., untuk memperoleh informasi tentang peran *Tour Leader* dalam memimpin rombongan jama'ah Umrah. Selain itu, data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini juga berupa berkas-berkas, mengkaji dokumen-dokumen tertulis, diantaranya arsip, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan peran *Tour Leader* dalam memimpin rombongan jamaah ibadah umrah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Nur Haramain Mulia Tour dan Travel ( NUR HARAMAIN Tour) adalah perusahaan tour dan travel yang bergerak di bidang pariwisata berdiri sejak 15 Agustus 2011, Nur Haramain Tour Merupakan adik kandung dari KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Nurul Haramain Kraksaan yang telah berpengalaman menangani bimbingan Haji Reguler sejak Tahun 2002.

Berdirinya PT. Nur Haramain Mulia Tour dan Travel merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus dan terbaik dibidang pariwisata, khususnya permintaan masyarakat dalam penyelenggaraan umrah dan haji plus dan selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. Sejak diterbitkannya izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan nomor 612 Tahun 2016, dalam kurun waktu 4 tahun terakhir PT. Nur Haramain Mulia telah memberangkatkan lebih dari 800 jamaah umrah setiap tahunnya. Semua perjalanan umrah yang NUR HARAMAIN tour berangkatkan, terlapor secara rapi pada system yang ada. Laporan Rencana Perjalanan Ibadah Umrah (LRPU) yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia secara aplikasi online melalui sistem SIMPUH dan SIPATUH dan yang terbaru adalah SISKOPATUH.

“Melayani Dengan Hati” merupakan motto NUR HARAMAIN tour yang harus dijiwai dan dihayati oleh pimpinan, pembimbing, pengurus, dan semua petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah umrah mulai dari tanah air sampai tanah suci dan kembali lagi ke tanah air.

Setelah mengajukan akreditasi dan mendapatkan nilai B dengan nomor izin 806/2019, NUR HARAMAIN tour bertekad untuk terus mengembangkan usahanya yaitu menjadi Penyelenggara Ibadah Haji Khusus serta *Provider*. Semoga bisa membantu semua jamaah mewujudkan niat untuk ibadah dan ziarah ke tanah suci dengan lancar dan mabrur.

Disini penulis mencantumkan data-data tour leader di PT. Nur Haramain Mulia.

### SERTIFIKAT TOUR LEADER

| NO | NAMA            | TANGGAL TERBIT | TANGGAL BERAKHIR | LSP          |
|----|-----------------|----------------|------------------|--------------|
| 1  | Zulfa Badri     | 30-Apr-19      | 30-Apr-22        | LSP ATDA     |
| 2  | Mukhlisin Sa'ad | 30-Apr-19      | 30-Apr-22        | LSP ATDA     |
| 3  | Moh. Romzi      | 30-Apr-19      | 30-Apr-22        | LSP ATDA     |
| 4  | Lathifa         | 30-Apr-19      | 30-Apr-22        | LSP ATDA     |
| 5  | Safraji         | 29-Apr-19      | 29-Apr-22        | LSP ATDA     |
| 6  | Imam Zarkasi    | 13-Oct-19      | 13-Oct-22        | LSP PHURI    |
| 7  | Ahmad Tijani    | 25-Aug-18      | 25-Aug-21        | LSP Pramindo |
| 8  | Moh Affan       | 25-Aug-18      | 25-Aug-21        | LSP Pramindo |

|    |                    |           |           |              |
|----|--------------------|-----------|-----------|--------------|
| 9  | Jamal Abd Nasir    | 25-Aug-18 | 25-Aug-21 | LSP Pramindo |
| 10 | Muhammad Ruslan    | 13-May-18 | 13-May-21 | LSP Pramindo |
| 11 | Akhmad Bashori     | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 12 | Tauhidullah Badri  | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 13 | Ahsan Maliki       | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 14 | Moh. Mabsutotan    | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 15 | Masyudi Asmui      | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 16 | Mahfud             | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 17 | Dra. Khalifah      | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 18 | Nur Chotib         | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 19 | Mustofa Amiyono    | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 20 | Fatimah Al Zahra   | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 21 | Moh. Muhaimin      | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 22 | Hefniy             | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 23 | Siti Khodijah      | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 24 | Zumrah Nadiyah     | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 25 | Hasan Baharun      | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 26 | Nur Hayati         | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 27 | Moh. Rifa'i        | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 28 | Fahmi Ahz          | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 29 | Tahiruddin         | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 30 | Ahmad Haidori      | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 31 | Jamiluddin Rifa'ie | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 32 | Mihammad As'adi    | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 33 | Kemal Wagianto     | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |
| 34 | Siti Aminah        | 20-Dec-20 | 20-Dec-23 | LSP PHURI    |

Adapun visi dari PT. Nur Haramain Mulia adalah Berdiri atas permintaan masyarakat yang sangat membutuhkan bimbingan ibadah umrah dan haji mulai dari tanah air sampai tanah suci yang ditangani langsung oleh pembimbing yang terpercaya dan berpengalaman. Sedangkan misi dari PT. Nur Haramain Mulia, diantaranya: a). Memberikan pelayanan terbaik yang amanah dan profesional dalam perjalanan wisata ataupun religi, b). Memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam beribadah dan berwisata, c). Memberikan pelayanan cepat dan tepat dalam memberi solusi, *service excellent, flexible*, terbuka, edukatif dan berdedikasi tinggi dalam melayani, d). Menjadi keluarga dan sahabat perjalanan keluarga Indonesia.

Penulis memaparkan tentang deskripsi *Tour Leader* di PT. Nur Haramain Mulia. *Tour Leader* di PT. Nur Haramain Mulia, diklasifikasikan menjadi 2 golongan yaitu, Figur dan Non Figur. *Tour Leader* dari golongan figur di PT.

Nur Haramain Mulia berjumlah sepuluh *Tour Leader* sedangkan *Tour Leader* dari non figur berjumlah sepuluh orang *tour leader*. Namun untuk pengambilan sampel, kami mewawancarai lima *Tour Leader* dari dua figur dan tiga non figur yang memiliki peran dan tugas dalam memimpin rombongan jamaah ibadah Umrah di PT. Nur Haramain Mulia.

Pada bagian ini, penulis memberikan beberapa deskripsi mengenai *Tour Leader* ibadah umrah di PT. Nur Haramain Mulia yang sudah sering melakukan perjalanan ibadah umrah di Tanah Suci. Wawancara pertama, kepada Dr. H. Moh. Rifa'i. M.Pd., seorang *Tour Leader* bahwa *Tour Leader* mempunyai beberapa peran dalam memimpin rombongan ibadah Umrah yaitu, Membimbing, Mengarahkan, Mengkoordinasikan, Memberikan informan, dan menggantikan peran *Tour Guide*. Di dalam bab ini juga ada beberapa persiapan yang dilakukan dalam memimpin rombongan jamaah umrah diantaranya: Mengidentifikasi data jamaah ibadah Umrah, Menguasai dan mempelajari masing-masing profil setiap jama'ah Ibadah Umrah, Meminta dan mempelajari *ITINERARY* (agenda perjalanan), Mempelajari tempat-tempat yang menjadi semua objek wisata, Mempersiapkan dan mempelajari *Room List* (Kamar Jama'ah) atau hotel, Menguasai doa-doa, Mengkondisikan suasana perjalanan bagi rombongan ibadah umrah, Sering memanggil nama jamaah atas tujuan antara *Tour Leader* dan jamaah umrah lebih akrab, Menyepakati agenda-agenda dalam perjalanan dengan jamaah umrah, Memberikan keleluasaan kepada jamaah ibadah umrah yang tidak mengikuti program karena berbeda golongan dan memberikan otoritas atau wewenang kepada jamaah umrah dari Nahdatul Ulama maupun Muhammadiyah.

Dalam memimpin rombongan Ibadah Umrah adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh *Tour Leader* dalam memimpin jamaah ibadah umrah di PT. Nur Haramain Mulia, diantaranya: Menghadapi jamaah ibadah umrah dari golongan yang awam dan memiliki sifat egois yang sangat tinggi dan kelalaian SDM atau karyawan PT. Nur Haramain Mulia contoh: Lupa membawakan dokumen-dokumen rombongan jamaah umrah.

Wawancara kedua, kepada Al- Ustadz Jamiluddien Rifa'e S. Kom., beliau adalah seorang *Tour Leader* di PT. Nur Haramain Mulia. Sesuai hasil wawancara dengan beliau, ditemukan beberapa kesimpulan diantaranya, beliau memiliki beberapa tugas dalam membimbing Jamaah Umrah yaitu: a). Mengumpulkan anggota jama'ah umrah, b). menyiapkan pelatihan atau praktek manasik ibadah Umrah, c). berkomunikasi aktif dengan jamaah umrah, d). menyiapkan semua keperluan dan kebutuhan dalam melaksanakan ibadah umrah. Selain itu terdapat beberapa kendala diantaranya: a). tidak mampu menyikapi sikap dan karakter yang dimiliki oleh para jamaah umrah, b). Jumlah jamaah umrah melebihi kuota yang ditentukan dan c). sebagian jamaah

umrah tidak memahami jadwal kegiatan pelaksanaan ibadah umrah. Dan beliau menyikapi kendala-kendala tersebut dengan kepribadian yang lebih sabar lagi dan adapun beberapa pengalaman yang didapatkan selama menjadi *Tour Leader*, yaitu: a). bisa memimpin jamaah umrah dengan berbagai karakter, b). dapat memahami dan menyikapi berbagai karakter setiap jamaah umrah.

Wawancara ketiga, kepada Al-Ustadz Munawwar S. Pd., sesuai hasil wawancara dengan beliau, ditemukan beberapa kesimpulan yaitu, beliau memiliki beberapa persiapan dalam membimbing para jama'ah umrah diantaranya: a). memiliki fisik prima dengan arahan medis, b). memiliki non fisik, yaitu memperdalam ilmu ibadah dalam umrah, baik yang berkaitan dengan ibadah amaliyah ataupun dengan ibadah umrah sehingga memenuhi dalam pelaksanaan ibadah umrah, c). mempersiapkan segala kebutuhan dalam pelaksanaan ibadah umrah, d). membimbing jamaah umrah dan menjaga kesehatan setiap jamaah umrah, e). mengawasi jamaah umrah setiap kegiatan berlangsung. Dalam pelaksanaan ibadah umrah terdapat satu kendala yang beliau alami yakni, sebagian jamaah umrah tidak mematuhi peraturan yang berlaku, namun beliau menyikapi hal tersebut dengan kepribadian yang adil dan lebih sabar lagi. Sebuah manfaat dapat dirasakan oleh *tour leader* yaitu, dapat melakukan ibadah umrah dengan tenang dan sebagian besar jamaah umrah memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *tour leader*.

Wawancara keempat, kepada Al-Ustadz Akhmad Bashori, M.Pd.I., sesuai hasil wawancara dengan beliau, ditemukan beberapa kesimpulan diantaranya, tugas-tugas beliau dalam menjadi *Tour Leader*, yakni: a). menjaga kesehatan dan keperluan setiap jamaah umrah, b). mengkoordinasi setiap jamaah untuk memberikan arahan dalam kegiatan berlangsung. Terdapat beberapa pengalaman yang dirasakan oleh seorang *tour leader*, diantaranya: a). dapat melaksanakan *Arba'in*, b). dapat memimpin 50 orang jamaah umrah, c). sebagian besar anggota jamaah umrah taat. Namun, ada beberapa kendala yaitu: a). sebagian besar jamaah mengutamakan kepribadiannya, b). beberapa jamaah mengalami sakit karena terforsir kegiatan, c). sebagian besar jamaah tidak memiliki *handpone*, namun kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan keputusan yang baik dan kepribadian yang lebih sabar lagi.

Dari uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa menjadi *Tour Leader* memiliki tugas pokok yaitu mengatur jamaah mulai dari proses keberangkatan sampai kembali lagi ke tanah air dan membimbing jamaah umrah dalam pelaksanaan ibadah umrah, selain itu juga terdapat beberapa kendala diantaranya, sebagian jamaah umrah masih awam dan tidak taat akan pelaksanaan ibadah umrah. Adapun solusi yang kami temukan yakni, sebagai *Tour Leader* harus bisa lebih sabar lagi dan adil dalam mengambil keputusan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Peran *Tour Leader* dalam memimpin rombongan jamaah ibadah umrah harus benar-benar memahami secara seluruh kegiatan dan program-program yang diberikan oleh pihak biro perjalanan ibadah umrah kepada jamaah PT. Nur Haramain Mulia, yaitu kemampuan dalam memimpin rombongan jamaah ibadah umrah yang akan menjadi dampak besar kepada pihak Biro perjalanan Ibadah Umrah.

### SARAN

Dari hasil penelitian masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh *Tour Leader* PT. Nur Haramain Mulia, maka penulis merekomendasikan tindakan rencana kepada PT. Nur Haramain Mulia yaitu, dengan pemberian motivasi dan komunikasi yang lebih solid antara pihak travel dengan tim *Tour Leader* dalam rangka memberikan kinerja yang maksimal dan pelayanan yang memuaskan kepada rombongan jamaah umrah.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dinari, M. N. (2021). Strategi Promosi Pt. Cahaya Madinah Makkah indonesia (Cmmi) Tour and Trevel Purwokerto Dalam Menarik Minat Jamaah Ibadah Umrah. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952. (Issue Cmmi).
- MAR'ATUSSAFA'AH. (2020). *Evaluasi pelayanan tour leader terhadap jamaah umrah pada pt. arofah travel mandiri tahun 2019*.
- Nanu, D. (2020). *Evaluasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki PT Nur Islami Travel Jakarta Utara*.
- Nuramaliah, D. (2018). Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018. In *Time* (Vol. 6, Issue 3).
- Priyana, D. N. (2019). *Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018*.
- Riana, N. (2016). Kualitas Pelayanan Tour Leader Di Pt Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru. *Nana Riana*, 3(2), 1-11.
- Rochimi, A., Majid, D., Aziz, A., Abdullah, B., Baaz, B., Raya, A. T., Mulia, S. M., Media, P., Jazuli, I., & Media, A. (2014). 2 3 4 5. 1-10.
- Rohmatillah, L. (2021). *EFEKTIVITAS MANAJEMEN LAYANAN PRIMA IBADAH*. 1(1).
- Sahriyansyah IAIN ANTASARI PRESS 2014. (2014). *Ibadah dan Akhlak*.
- SAMHARI. (2020). *MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMAAH UMROH PT. MADINAH AL-MUNAWAROH WAY HALIM BANDAR LAMPUNG Skripsi*. 2507(February), 1-9.

- Stefani, M. (2019). *SESAR LEMBANG DI WANDERLUST INDONESIA*.
- Tania, A. (2014). *ANALISIS PROGRAM PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH PT. ARMINAREKA PERDANA*.
- Yuliani, W. (2019). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Quanta*, 3(1), 9-19.  
<https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>