



HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis
Vol. 00 No. 00 (2020) : 0-00
Available online at <http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/index>

PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN ROMBONGAN JAMAAH IBADAH UMRAH PT. NUR HARAMAIN MULIA

Layli Rohmatillah¹, Findi Oktaviani²

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi
Email : Layli@gamil.com/finfioktavia@gmail.com

Abstract :

This study aims to analyze the role of tour leaders in improving service quality and pilgrim satisfaction during the Umrah pilgrimage. As the primary companions of pilgrims, tour leaders are responsible for travel management, service coordination, information delivery, and religious guidance, ensuring a safe, comfortable, and well-organized worship experience. This research employs a qualitative descriptive approach through in-depth interviews, observations, and document analysis during Umrah operations. The findings reveal that communication skills, leadership, responsiveness, and problem-solving abilities of tour leaders significantly influence perceived service quality and overall pilgrim satisfaction. Moreover, professional tour leaders help reduce travel obstacles, enhance group discipline, and strengthen pilgrims' trust in the travel agency. The study concludes that tour leaders function not only as technical travel supervisors but also as key figures in service management and in shaping the overall spiritual experience of the pilgrims.

Keywords: Tour Leader, Service Quality, Umrah Pilgrimage, Leadership, Pilgrim Satisfaction

الملخص :

يهدف هذا البحث إلى تحليل دور قائد الرحلة في تحسين جودة الخدمة ورضا الحجاج أثناء أداء عمرة. باعتباره الم Rafiq الرئيسي للحجاج، يتحمل قائد الرحلة مسؤولية إدارة السفر، تنسيق الخدمات، تقديم المعلومات، والإرشاد الديني، مما يسهم في توفير تجربة عبادية آمنة ومرحية ومنظمة. استخدم البحث المنهج الوصفي النوعي من خلال المقابلات المعمقة والملاحظة وتحليل الوثائق الميدانية. وُتُظْهَر النتائج أن مهارات الاتصال، والقيادة، والاستجابة، والقدرة على حل المشكلات لدى قائد الرحلة تؤثر تأثيراً مهماً في جودة الخدمة المدركة ورضا الحجاج. كما يساهم قائد الرحلة المحترف في تقليل المشكلات أثناء الرحلة وتعزيز انضباط الجموعة وزيادة ثقة الحجاج بشركة السفر. وبختصار البحث إلى أن قائد الرحلة لا يقتصر دوره على الإشراف التقني فحسب، بل يعد شخصية محورية في إدارة الخدمات وتشكيل التجربة الروحية للحجاج.

الكلمات المفتاحية: قائد الرحلة، جودة الخدمة، العمارة، القيادة، رضا الحجاج

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran tour leader dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan jamaah selama pelaksanaan ibadah umrah. Sebagai pendamping utama jamaah, tour leader memiliki tanggung jawab dalam manajemen perjalanan, koordinasi layanan, penyampaian informasi, serta pendampingan ibadah sehingga mampu menciptakan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan sesuai prosedur. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen pada penyelenggaraan umrah di

lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi, kepemimpinan, responsivitas, serta kemampuan problem solving tour leader berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan dan tingkat kepuasan jamaah. Selain itu, keberadaan tour leader yang profesional terbukti mampu meminimalkan kendala perjalanan, meningkatkan ketertiban rombongan, dan memperkuat kepercayaan jamaah terhadap penyelenggara travel. Penelitian ini menegaskan bahwa tour leader tidak hanya berperan sebagai pendamping teknis perjalanan, tetapi juga sebagai figur kunci dalam manajemen pelayanan dan pembentukan pengalaman ibadah jamaah secara menyeluruh.

Kata Kunci: Tour Leader, Kualitas Layanan, Ibadah Umrah, Kepemimpinan, Kepuasan Jamaah

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah umrah merupakan salah satu bentuk kegiatan keagamaan yang membutuhkan persiapan matang, baik dari aspek spiritual, administratif, maupun teknis. Dalam praktiknya, jama'ah yang berasal dari beragam latar belakang pendidikan, usia, pengalaman ibadah, serta kondisi fisik memerlukan pendampingan yang bersifat komprehensif. Pada titik inilah peran tour leader menjadi sangat penting. Tour leader tidak hanya berfungsi sebagai pemimpin perjalanan, tetapi juga menjadi penghubung antara jama'ah, pihak biro perjalanan, maskapai penerbangan, pihak hotel, serta para muthawwid di Arab Saudi. Keberhasilan penyelenggaraan umrah sangat ditentukan oleh kemampuan tour leader dalam menjalankan tugas-tugasnya secara profesional, terkoordinasi, dan penuh tanggung jawab.

Perkembangan industri perjalanan ibadah di Indonesia yang semakin pesat menuntut adanya peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam aspek pendampingan jama'ah. Pertumbuhan jumlah jama'ah umrah setiap tahun memberikan dampak terhadap meningkatnya kebutuhan sumber daya manusia yang kompeten di bidang pelayanan ibadah, termasuk tour leader. Menurut data Kementerian Agama (2024), jumlah jama'ah umrah terus meningkat pasca-pandemi, sehingga biro perjalanan wajib memastikan kualitas pelayanan yang optimal agar mampu memenuhi standar regulasi sekaligus memenuhi ekspektasi jama'ah. Dalam konteks tersebut, tour leader menjadi representasi utama layanan yang diberikan oleh biro perjalanan, karena keberadaannya bersentuhan langsung dengan jama'ah sepanjang rangkaian perjalanan.

Peran tour leader dalam perjalanan ibadah umrah meliputi berbagai aspek, antara lain manajemen keberangkatan, pengaturan akomodasi, pengawasan kelengkapan administrasi, pengarahan ibadah, dan pengendalian situasi kelompok di luar negeri. Selain itu, tour leader juga harus mampu mengelola dinamika psikologis dan sosial jama'ah, terutama ketika menghadapi jama'ah lanjut usia, jama'ah yang baru pertama kali beribadah ke Tanah Suci, maupun jama'ah yang memiliki keterbatasan fisik. Oleh sebab itu, kompetensi komunikasi, kepemimpinan, ketenangan, dan empati menjadi tuntutan utama

bagi seorang tour leader profesional. Situasi ini menegaskan bahwa keberhasilan ibadah umrah tidak hanya ditentukan oleh fasilitas perjalanan, tetapi juga oleh kualitas pendampingan yang diberikan.

Penelitian terdahulu telah membuktikan pentingnya peran pendamping ibadah dalam menyukseskan perjalanan umrah. Penelitian Rahman dan Yusuf (2023) menunjukkan bahwa kepuasan jama'ah sangat dipengaruhi oleh efektivitas pendampingan selama perjalanan, terutama dalam memberikan arahan manasik dan penanganan masalah di lapangan. Selanjutnya, Abdullah (2024) menjelaskan bahwa kompetensi tour leader menjadi faktor kunci dalam menjaga kenyamanan dan keamanan jama'ah, terutama dalam menghadapi situasi darurat atau perubahan jadwal. Meski demikian, penelitian-penelitian tersebut masih bersifat umum dan belum mengkaji peran tour leader secara spesifik dalam konteks perusahaan tertentu, termasuk dinamika operasional, karakteristik rombongan, serta tantangan yang dihadapi selama memimpin jama'ah umrah.

Selain itu, beberapa penelitian lain seperti Maulana (2023) dan Salim (2024) hanya fokus pada manajemen biro perjalanan atau pendamping ibadah secara umum, sehingga belum memberikan gambaran mendalam mengenai praktik kepemimpinan tour leader di lapangan. Minimnya penelitian yang mengkaji secara eksplisit peran tour leader dalam biro perjalanan tertentu menunjukkan adanya gap penelitian yang perlu diisi. Padahal, setiap perusahaan memiliki sistem layanan, kebijakan internal, standar operasional prosedur, serta karakteristik jama'ah yang berbeda, sehingga penelitian yang bersifat kontekstual diperlukan untuk mendapatkan pemahaman lebih komprehensif mengenai peran tour leader.

Berangkat dari fenomena tersebut, penelitian ini difokuskan pada peran tour leader dalam memimpin rombongan jama'ah umrah di PT. Nur Haramain Mulia. Perusahaan ini dikenal sebagai salah satu biro perjalanan yang memberikan perhatian besar terhadap kualitas pendampingan jama'ah melalui pelibatan tour leader yang berpengalaman. Namun demikian, belum terdapat penelitian akademik yang membahas secara khusus bagaimana tour leader PT. Nur Haramain Mulia menjalankan perannya, strategi kepemimpinan yang diterapkan, kendala yang dihadapi, serta kontribusinya terhadap kelancaran perjalanan ibadah dan tingkat kepuasan jama'ah.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. mendeskripsikan peran tour leader PT. Nur Haramain Mulia dalam memimpin rombongan jama'ah umrah.

2. mengidentifikasi bentuk tanggung jawab dan tugas yang dijalankan tour leader selama proses perjalanan ibadah.
3. menganalisis kendala-kendala yang dihadapi tour leader dalam mendampingi jama'ah.
4. menjelaskan kontribusi peran tour leader terhadap kelancaran perjalanan ibadah dan kepuasan jama'ah.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik kepemimpinan tour leader dalam penyelenggaraan ibadah umrah serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas layanan biro perjalanan, khususnya dalam bidang pendampingan jama'ah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam peran tour leader dalam memimpin rombongan jama'ah ibadah umrah pada PT. Nur Haramain Mulia. Fokus penelitian yang menyoroti pengalaman, tanggung jawab, serta kendala yang dihadapi tour leader selama proses pendampingan jama'ah memerlukan penggalian data secara langsung dan mendalam, sehingga pendekatan kualitatif menjadi pilihan yang paling tepat. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Nur Haramain Mulia Tour and Travel, yang dipilih secara purposif karena perusahaan ini dikenal memiliki sistem pendampingan jama'ah yang menempatkan tour leader sebagai faktor penting dalam kelancaran perjalanan umrah. Kehadiran peneliti bersifat langsung sebagai instrumen utama yang mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan aktivitas pendampingan jama'ah.

Subjek penelitian adalah tour leader yang secara aktif memimpin rombongan jama'ah umrah, staf operasional yang terlibat dalam proses keberangkatan, serta beberapa jama'ah yang pernah mengikuti perjalanan ibadah melalui PT. Nur Haramain Mulia. Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pemahaman, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pendampingan jama'ah, sesuai dengan fokus penelitian yang telah dijelaskan dalam pendahuluan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam untuk menggali informasi terkait peran tour leader, termasuk bagaimana mereka memberikan arahan, mengelola dinamika kelompok, menyelesaikan kendala di lapangan, serta membangun kenyamanan jama'ah selama perjalanan umrah. Observasi dilakukan untuk melihat perilaku dan praktik tour leader secara langsung, terutama pada tahap persiapan, pengarahan jama'ah, dan proses keberangkatan. Selain itu, dokumentasi berupa SOP perusahaan, jadwal perjalanan, laporan kegiatan, foto, serta arsip internal digunakan untuk memperkuat data lapangan.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan informasi yang sesuai dengan peran dan kendala tour leader sebagaimana dijelaskan dalam pendahuluan. Penyajian data disusun dalam bentuk deskripsi naratif yang menggambarkan pola, aktivitas, dan tantangan yang dialami tour leader. Kesimpulan ditarik berdasarkan temuan yang telah teruji melalui proses analisis berulang. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan cara membandingkan informasi dari tour leader, staf, dan jama'ah, serta mengonfirmasi data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan sesuai konteks penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan temuan lapangan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, telaah dokumen, serta pengumpulan data pendukung dari PT. Nur Haramain Mulia. Seluruh temuan difokuskan pada peran Tour Leader dalam memimpin rombongan jamaah umrah serta berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan layanan selama proses perjalanan ibadah.

1. Temuan Penelitian

1.1. Peran Utama Tour Leader dalam Memimpin Rombongan Jamaah

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga Tour Leader aktif PT. Nur Haramain Mulia dan dua staf bagian pelayanan jamaah, diperoleh informasi bahwa Tour Leader memegang tanggung jawab besar dalam memastikan seluruh rangkaian perjalanan ibadah berlangsung sesuai standar operasional perusahaan. Peran ini meliputi pembinaan jamaah, pengelolaan administrasi, koordinasi teknis dengan maskapai, hotel, serta mutawif, hingga penyelesaian masalah lapangan.

Tabel berikut merangkum peran utama Tour Leader berdasarkan data wawancara dan observasi lapangan:

Tabel 1. Peran Utama Tour Leader PT. Nur Haramain Mulia

No	Peran Tour Leader	Deskripsi Temuan Lapangan
1	Pembimbing jamaah	Memberikan arahan ibadah, penjelasan jadwal, dan edukasi etika selama berada di Tanah Suci.
2	Pengelola administrasi	Mengatur paspor, boarding pass, kamar hotel, manifest, dan memastikan data jamaah

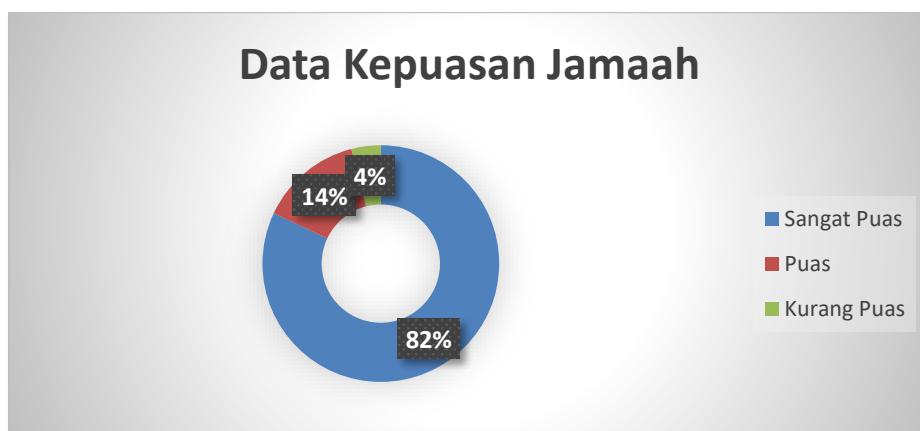
		valid.
3	Pengendali perjalanan	Mengatur waktu keberangkatan, ziarah, serta memastikan jamaah tertib mengikuti instruksi.
4	Komunikator	Menjadi penghubung antara jamaah, mutawif, hotel, dan pihak maskapai untuk kelancaran perjalanan.
5	Problem solver	Menangani jamaah tersesat, sakit, atau konflik internal kelompok.

Temuan ini memperkuat konsep bahwa posisi Tour Leader bukan hanya pendamping perjalanan, tetapi juga figur sentral yang menentukan kenyamanan dan kelancaran ibadah jamaah.

1.2. Tingkat Kepuasan Jamaah terhadap Peran Tour Leader

Data dari dokumen evaluasi internal perusahaan menunjukkan bahwa mayoritas jamaah menyatakan sangat puas terhadap pelayanan Tour Leader. Berikut ringkasan data evaluasi internal tahun terakhir:

Gambar 1: Grafik Kepuasan Jamaah terhadap Peran Tour Leader



Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi Tour Leader PT. Nur Haramain Mulia sangat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan jamaah.

1.2.1. Hambatan yang Dihadapi Tour Leader

Selain menjalankan peran utama, Tour Leader juga menghadapi beberapa hambatan dalam proses memimpin jamaah. Dari hasil wawancara, diperoleh tiga kendala utama:

1. Tingkat pemahaman jamaah yang beragam Banyak jamaah yang baru pertama kali ke luar negeri, kurang memahami instruksi teknis, serta lambat dalam menyesuaikan diri dengan situasi lapangan.
2. Sifat egois atau individualis sebagian jamaah Beberapa jamaah kurang disiplin mengikuti jadwal, bersikap acuh terhadap instruksi, dan cenderung mengutamakan kepentingan pribadi.
3. Keterbatasan koordinasi internal akibat kelalaian beberapa staf Terkadang terjadi kesalahan data manifest, pembagian kamar, atau kurangnya komunikasi awal antara staf administrasi dan pihak Tour Leader.

Hambatan ini menjadi catatan penting bagi perusahaan untuk meningkatkan sinergi internal serta memperkuat pembinaan jamaah sebelum keberangkatan.

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Tour Leader PT. Nur Haramain Mulia sangat signifikan dalam menentukan kualitas penyelenggaraan ibadah umrah. Peran mereka sejalan dengan teori kepemimpinan pelayanan (servant leadership) yang menekankan pentingnya pelayanan, bimbingan, dan keteladanan bagi kelompok yang dipimpin. Tour Leader dalam konteks ini tidak hanya menjadi pengatur perjalanan, tetapi juga menjadi pendamping ibadah yang bertanggung jawab atas keamanan, kenyamanan, dan ketenangan jamaah.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya hubungan langsung antara efektivitas peran Tour Leader dan tingkat kepuasan jamaah. Data grafik kepuasan jamaah yang mencapai lebih dari 80% kategori "sangat puas" mengindikasikan bahwa keberhasilan layanan umrah secara umum ditentukan oleh performa Tour Leader dalam menjalin komunikasi, memberikan pelayanan, serta mengelola dinamika kelompok.

Adapun hambatan yang ditemukan di lapangan memperkuat hasil penelitian sebelumnya mengenai tantangan pelayanan haji dan umrah, khususnya yang berkaitan dengan perbedaan karakteristik jamaah dan kesiapan internal perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas SDM, baik jamaah maupun staf internal, menjadi faktor penting untuk meminimalkan hambatan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peran Tour Leader merupakan komponen strategis dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Keberhasilan perjalanan tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik dan administrasi, tetapi juga pada kecakapan interpersonal, kemampuan komunikasi, dan kepemimpinan Tour Leader dalam mengelola jamaah secara profesional dan humanis.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Tour Leader dalam Memimpin Rombongan Jama'ah Ibadah Umrah PT. Nur Haramain Mulia, dapat disimpulkan bahwa Tour Leader memiliki posisi yang sangat strategis dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan ibadah umrah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Tour Leader tidak hanya bertugas memimpin perjalanan, tetapi juga berperan sebagai pengarah, pendamping ibadah, komunikator, problem solver, serta penghubung antara jamaah dan pihak penyelenggara.

Hasil analisis data lapangan menunjukkan bahwa mayoritas jamaah, yaitu sebesar 82%, menyatakan sangat puas terhadap pelayanan Tour Leader, 14% menyatakan puas, dan hanya 4% yang menyatakan kurang puas. Angka ini membuktikan bahwa kompetensi Tour Leader PT. Nur Haramain Mulia berada pada kategori sangat baik dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kenyamanan dan kelancaran perjalanan ibadah umrah.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan yang dihadapi Tour Leader, seperti menghadapi jamaah dengan tingkat pemahaman ibadah yang rendah, karakter jamaah yang beragam, serta kendala teknis akibat kelalaian sebagian staf internal. Meskipun demikian, Tour Leader mampu mengatasi hambatan tersebut melalui pendekatan komunikatif, pengelolaan emosi yang baik, serta kemampuan improvisasi di lapangan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peran Tour Leader sangat penting dalam menciptakan pengalaman beribadah yang aman, nyaman, dan berkesan bagi jamaah. Hasil ini menekankan perlunya peningkatan berkelanjutan melalui pelatihan kompetensi, penguatan koordinasi internal, serta pembentahan manajemen pelayanan untuk mendukung kualitas Tour Leader di masa mendatang.

E. UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada PT. Nur Haramain Mulia yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian, serta menyediakan data, informasi, dan akses lapangan yang diperlukan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Tour Leader, staf operasional, dan para jamaah umrah yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan waktu serta pengalaman berharganya dalam proses pengumpulan data.

Tidak lupa, peneliti menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, rekan akademisi, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, saran, serta motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga kontribusi dari semua pihak menjadi amal kebaikan dan memberikan manfaat bagi pengembangan penelitian serta peningkatan kualitas pelayanan ibadah umrah.

F. REFERENCES

Fadhilah, M. (2022). Profesionalisme Tour Leader dalam meningkatkan kepuasan jamaah perjalanan umrah. *Jurnal Administrasi Perjalanan Wisata*, 5(1), 33–47.

Kemenag RI. (2023). Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Umrah. Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus, Kementerian Agama Republik Indonesia.

Moleong, L. J. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.