



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Umrah Di PT Sukses Internasional Tour Dan Travel Regional Bukittinggi

Analysis of the Role of Tour Leaders in Improving the Quality of Umrah Pilgrims' Worship at PT Sukses Internasional Tour and Travel Regional Bukittinggi

Muhammad Reski¹, Era Sonita²

^{1,2} Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi – Indonesia

***Corresponding Author: E-mail: mrezki615@gmail.com¹, erasonita@uinbukittinggi.ac.id²**

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 12 Feb, 2026

Revised: 27 Mar, 2026

Accepted: 22 Apr, 2026

Kata Kunci:

Jamaah Umrah, Kualitas Ibadah, Pelayanan Umrah, Tour Leader

Keywords:

Umrah Pilgrims, Quality of Worship, Umrah Services, Tour Leader

DOI: [10.56338/jks.v9i4.10882](https://doi.org/10.56338/jks.v9i4.10882)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, khususnya peran tour leader sebagai pendamping utama jamaah selama perjalanan. Tour leader memiliki tanggung jawab dalam mengatur perjalanan, memberikan arahan ibadah, serta memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran tour leader dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tour leader serta beberapa jamaah umrah di PT Sukses Internasional Tour & Travel Regional Bukittinggi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai peran tour leader dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tour leader memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah melalui tiga peran utama, yaitu sebagai organizer, communicator, dan mover group. Sebagai organizer, tour leader bertanggung jawab dalam mengatur dan mengoordinasikan seluruh rangkaian perjalanan jamaah. Sebagai communicator, tour leader berperan dalam menyampaikan informasi secara jelas serta menjalin komunikasi yang efektif dengan jamaah dan pihak terkait. Sedangkan sebagai mover group, tour leader mampu menciptakan kebersamaan, menjaga kekompakan jamaah, serta memberikan motivasi spiritual selama pelaksanaan ibadah. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat faktor pendukung seperti kompetensi tour leader, komunikasi yang baik, serta

fasilitas yang memadai. Sementara itu, faktor penghambat meliputi perbedaan karakter jamaah, kondisi cuaca ekstrem, kepadatan jamaah di Tanah Suci, serta kendala teknis perjalanan. Secara keseluruhan, peran tour leader memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membantu jamaah melaksanakan ibadah umrah dengan lebih tertib, nyaman, dan khushyuk.

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of service quality in organizing the Umrah pilgrimage, especially the role of the tour leader as the main companion of the congregation during the trip. Tour leaders have the responsibility to organize trips, provide directions for worship, and ensure the comfort and safety of the congregation from departure to return to their homeland. Therefore, this research aims to determine the role of tour leaders in improving the quality of Umrah pilgrims' worship as well as the supporting and inhibiting factors that hinder its implementation. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation and documentation of tour leaders and several Umrah pilgrims at PT Sukses Internasional Tour & Travel Regional Bukittinggi. Data analysis was carried out through a process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions to obtain a clear picture of the role of tour leaders in improving the quality of Umrah pilgrims' worship. The research results show that tour leaders have a very important role in improving the quality of Umrah pilgrims' worship through three main roles, namely as organizer, communicator and group mover. As an organizer, the tour leader is responsible for organizing and coordinating the entire pilgrimage trip. As a communicator, the tour leader plays a role in conveying information clearly and creating effective communication with the congregation and related parties. Meanwhile, as a group motivator, the tour leader is able to create togetherness, maintain the unity of the congregation, and provide spiritual motivation during worship. This research also found that there are supporting factors such as tour leader competence, good communication, and adequate facilities. Meanwhile, inhibiting factors include differences in the character of the congregation, extreme weather conditions, density of congregations in the Holy Land, as well as technical obstacles to travel. Overall, the role of the tour leader makes a significant contribution in improving the quality of service and helping pilgrims carry out the Umrah pilgrimage in a more orderly, comfortable and solemn manner.

PENDAHULUAN

Dalam konteks nasional persaingan dalam dunia usaha atau perusahaan khususnya pada bidang pelayanan jasa saat ini semakin padat dan meningkat, sehingga mengharuskan sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan di perusahaan mereka. Ketika konsumen/pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka mereka cenderung untuk bertransaksi kembali bahkan mereka akan merekomendasikan produk atau jasa di perusahaan tersebut sebaliknya, pengalaman buruk dalam berinteraksi dengan perusahaan dapat berakibat fatal, termasuk kehilangan pelanggan secara permanen dan potensi penyebaran ulasan negatif yang dapat merusak reputasi bisnis. Oleh karena itu, perusahaan harus bertekad untuk terus meningkatkan kualitas layanan pelanggan mereka. Hal ini karena kualitas pelayanan yang unggul merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan keberhasilan bisnis yang dijalankan. Kualitas pelayanan adalah tingkat

keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan.

Setiap grup jamaah umrah selalu dipimpin oleh seorang *tour leader* yang merupakan pimpinan grup jamaah umrah. Di mana *tour leader* berkewajiban untuk melayani jamaah sejak dari Bandara keberangkatan dan di dalam pesawat sampai di Bandara Jeddah atau Madinah. Setelah sampai di Bandara tujuan, maka *tour leader* akan digantikan oleh *mutawwif* dalam melayani para jamaah umrah selama beberapa hari hingga saat kepulangan di Bandara kepulangan yaitu di Jeddah. Setelah proses *check in* di Bandara Jeddah maka layanan jamaah umrah, dikembalikan lagi kepada *tour leader* sebagai pimpinan utama jamaah umrah sampai di Bandara Indonesia.

Kepuasan jamaah menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, Jamaah yang merasa puas akan cenderung loyal dan kembali menggunakan jasa biro perjalanan yang sama. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka akan muncul penilaian negatif terhadap kualitas biro. Oleh karena itu, pelayanan yang baik menjadi salah satu strategi efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan jamaah dan mendukung kelancaran ibadah umrah. Ciri-ciri pelayanan yang baik dapat dilihat dari keberadaan karyawan yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, produk layanan yang berkualitas, tanggung jawab biro terhadap jamaah sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air, serta adanya kepercayaan yang tinggi dari jamaah terhadap penyelenggara.

Peran *tour leader* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan jamaah umrah. Sebagai pendamping utama selama perjalanan, *tour leader* tidak hanya bertugas dalam aspek teknis seperti pengaturan jadwal dan koordinasi logistik, tetapi juga menjadi pembimbing spiritual yang membantu jamaah memahami dan melaksanakan setiap rukun serta sunnah ibadah umrah dengan baik. *Tour leader* yang profesional mampu menciptakan suasana yang nyaman, memberikan arahan dengan sabar, serta tanggap terhadap kebutuhan jamaah. Hal ini membuat jamaah merasa lebih tenang, terarah, dan percaya diri dalam melaksanakan ibadahnya, sehingga kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima pun meningkat secara signifikan.

Selain itu, komunikasi yang baik dan empati dari *tour leader* turut memperkuat hubungan emosional antara jamaah dan pihak penyelenggara travel. Ketika jamaah merasa diperhatikan dan dihargai, mereka akan menilai pengalaman umrahnya bukan hanya dari sisi ibadah, tetapi juga dari aspek pelayanan yang manusiawi dan menyenangkan. Kepuasan jamaah ini tercermin dari rasa syukur, testimoni positif, serta keinginan mereka untuk merekomendasikan travel kepada calon jamaah lainnya. Dengan demikian, keberhasilan *tour leader* dalam melaksanakan tugasnya secara profesional dan penuh tanggung jawab menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah secara keseluruhan.

Tour Leader juga bertanggung jawab untuk memimpin, mengarahkan, serta memastikan kelancaran seluruh rangkaian perjalanan jamaah sejak persiapan keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Tugas utamanya mencakup koordinasi teknis perjalanan, seperti pengecekan dokumen, pembagian perlengkapan, pengaturan proses imigrasi, pengawasan bagasi, serta pendampingan selama penerbangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani)keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Era Sonita,2017). Sama halnya dengan pelayanan *tour leader* terhadap jamaah umrah yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas

ibadah jamaah umrah.

Selain itu, tour leader memastikan jamaah memperoleh pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan informasi yang memadai sehingga perjalanan berlangsung aman, nyaman, dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dalam konteks ibadah umrah, tour leader juga memiliki tanggung jawab khusus untuk mendampingi jamaah melaksanakan ritual ibadah, mulai dari tawaf, sa'i, hingga tahallul, sekaligus memberikan arahan teknis agar ibadah berjalan dengan tertib dan sesuai tuntunan syariat. Adapun fungsi seorang *tour leader* dalam perjalanan umrah mencakup berbagai aspek yang saling berkaitan untuk menjamin kelancaran perjalanan dan kualitas ibadah jamaah. *Tour leader* berfungsi sebagai sumber informasi yang memberikan penjelasan lengkap mengenai jadwal, lokasi, tata cara ibadah, serta aturan perjalanan sehingga jamaah merasa terarah dan tidak kebingungan. Selain itu, tour leader memiliki fungsi koordinatif, yaitu mengatur seluruh aktivitas jamaah dan menjalin komunikasi dengan pihak terkait seperti maskapai, hotel, transportasi, dan pemandu lokal agar seluruh layanan berjalan sesuai rencana.

Pengadaan infrastruktur bisnis berbasis universitas fokus pada bagaimana memberikan kesempatan kepada staf dan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan kewirausahaan selama proses studi untuk membuat hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan eksternal dan pengusaha untuk berperan dalam peran pendampingan, membantu universitas untuk mengidentifikasi dan mengembangkan lebih lanjut peluang komersialisasi dan inisiatif lainnya (Era Sonita, Helmi, Henmaidi, & Nofialdi, 2022). Seperti peluang mahasiswa yang bisa bekerja sebagai tour leader dalam biro perjalanan ibadah haji dan umrah.

Fungsi pengawasan juga menjadi bagian penting, di mana tour leader memastikan bahwa setiap fasilitas yang diberikan perusahaan travel sesuai dengan standar pelayanan, sekaligus menjaga ketertiban, kedisiplinan waktu, dan keselamatan jamaah selama berada di Tanah Suci. Di samping itu, tour leader menjalankan fungsi pelayanan melalui pendampingan langsung kepada jamaah yang membutuhkan bantuan khusus, menangani keluhan, dan memberikan dukungan emosional maupun spiritual. Tour leader juga berfungsi sebagai pengambil keputusan ketika menghadapi situasi darurat atau perubahan teknis di lapangan, sehingga jamaah tetap merasa aman dan terlindungi. Secara keseluruhan, fungsi-fungsi tersebut menunjukkan bahwa tour leader memegang peran sentral dalam menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman, tertib, dan bermakna bagi jamaah umrah.

Kajian Pustaka

Tour leader dalam bahasa Inggris memiliki arti tour yaitu wisata dan leader yang berarti pemimpin, seorang tour leader merupakan seorang yang memimpin jalannya sebuah perjalanan wisata. Seorang *tour leader* harus memiliki kesiapan dalam melaksanakan tugasnya, misalnya kesiapan fisik, yang berarti tenaga yang cukup dan kesehatan yang baik, sementara kesiapan mental berarti memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tour leader merupakan seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memimpin suatu perjalanan wisata.

Peran *Tour Leader* dalam Ibadah Umrah

Tour leader merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan perjalanan wisata, termasuk perjalanan ibadah umrah. Secara konseptual, tour leader adalah individu yang

bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan seluruh rangkaian perjalanan rombongan atas nama biro perjalanan. Dalam konteks umrah, peran tour leader tidak hanya terbatas pada pengelolaan teknis perjalanan, tetapi juga mencakup pendampingan jamaah agar pelaksanaan ibadah berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan tuntunan syariat.

Dalam praktik penyelenggaraan umrah, peran tour leader sering kali berjalan berdampingan dengan tour guide atau muthawwif. Tour leader berfokus pada pengelolaan perjalanan secara menyeluruh, sedangkan tour guide atau muthawwif berperan dalam memberikan bimbingan ibadah dan penjelasan historis. Namun, pada kondisi tertentu, kedua peran tersebut dapat dirangkap oleh satu individu, sehingga menuntut kompetensi yang lebih komprehensif.

Peran tour leader dapat diklasifikasikan ke dalam tiga peran utama, yaitu sebagai *organizer*, *communicator*, dan *mover group*. Sebagai organizer, tour leader bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi perjalanan, kesiapan dokumen jamaah, pengaturan transportasi, akomodasi, serta pemantauan kondisi kesehatan jamaah. Kemampuan perencanaan dan pengambilan keputusan menjadi faktor penting agar perjalanan dapat berlangsung sesuai dengan itinerary yang telah disusun.

Sebagai communicator, tour leader berperan menjalin komunikasi yang efektif dengan jamaah, tour guide, pengemudi, serta pihak penyedia layanan lainnya. Komunikasi yang jelas dan terbuka diperlukan untuk menyampaikan informasi, memberikan arahan, serta menerima masukan dan keluhan jamaah. Sementara itu, sebagai mover group, tour leader bertugas menciptakan suasana kebersamaan dan kenyamanan dalam rombongan, sehingga jamaah merasa diperhatikan dan didampingi selama menjalankan ibadah. Ketiga peran tersebut menunjukkan bahwa tour leader memiliki posisi strategis dalam menentukan kualitas pengalaman jamaah selama ibadah umrah.

Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Dalam konteks ibadah umrah, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek fasilitas fisik, tetapi juga dari bagaimana pelayanan tersebut mendukung kenyamanan dan kekhusyukan jamaah. Kualitas pelayanan dipahami sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan jamaah dengan pelayanan yang diharapkan sebelum keberangkatan.

Pendekatan kualitas pelayanan menekankan bahwa mutu bersifat dinamis dan mencakup unsur produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan umrah sangat dipengaruhi oleh profesionalisme petugas, ketepatan jadwal, kejelasan informasi, serta kemampuan penyelenggara dalam merespons kebutuhan jamaah. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan jamaah, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan positif dan berdampak pada kepuasan jamaah.

Parasuraman mengemukakan lima dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik dan penampilan petugas, reliability dengan keandalan pelayanan sesuai janji, responsiveness dengan ketanggapan dalam membantu jamaah, assurance dengan kemampuan dan sikap petugas dalam menumbuhkan rasa percaya, serta empathy dengan perhatian terhadap kebutuhan jamaah. Kelima dimensi ini relevan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

Hubungan Peran Tour Leader dengan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan kajian teori, peran tour leader memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan ibadah umrah. Tour leader merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan jamaah selama perjalanan, sehingga sikap, kompetensi, dan kinerjanya sangat memengaruhi persepsi jamaah terhadap pelayanan yang diterima. Peran tour leader sebagai organizer berkaitan dengan dimensi reliability, peran sebagai communicator berkaitan dengan responsiveness dan assurance, sedangkan peran sebagai mover group berkaitan dengan dimensi empathy.

Dengan demikian, kualitas pelayanan ibadah umrah tidak hanya ditentukan oleh sistem dan fasilitas yang disediakan biro perjalanan, tetapi juga oleh peran aktif tour leader dalam mendampingi jamaah. Tour leader yang profesional, komunikatif, dan empatik berpotensi meningkatkan kepuasan jamaah serta menciptakan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan khusyuk.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research yaitu penelitian yang menyangkut pengelolaan data dan permasalahan yang ada dilapangan atau kegiatan pencarian, penyelidikan dalam suatu bidang tertentu untuk mendapatkan fakta-fakta. Penelitian lapangan dipilih karena sumber utama informasi dalam studi ini diperoleh langsung dari data di lokasi penelitian, yaitu PT Sinai Bukittinggi. Melalui metode ini, peneliti mengumpulkan data dengan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi yang terkait dengan peran tour leader dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah PT Sinai Bukittinggi. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan sebab penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan memberikan gambaran yang terperinci, mendalam, dan sesuai konteks mengenai peran tour leader dalam meningkatkan kualitas jamaah umrah berdasarkan pengalaman dan persepsi para informan di lapangan.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi dari berbagai sudut pandang, baik dari pihak internal perusahaan yaitu tim tour leader, maupun dari jamaah sebagai pengguna layanan. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih luas mengenai kualitas layanan ibadah umrah yang diberikan oleh tim tour leader kepada jamaah umrah. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan lahirnya gambaran yang lebih komprehensif dan kontekstual sesuai dengan realitas sosial dan budaya masyarakat Bukittinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Umrah Organizer

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan tour leader dan beberapa jamaah umrah, dapat diketahui bahwa tour leader memiliki peran yang sangat penting sebagai *organizer* dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Peran ini terlihat sejak tahap persiapan sebelum keberangkatan hingga selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Tour leader bertanggung jawab dalam mengatur, mengoordinasikan, serta memastikan seluruh kegiatan perjalanan berjalan secara terstruktur dan tertib sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan nyaman dan khusyuk.

Pada tahap sebelum keberangkatan, tour leader melakukan koordinasi dengan jamaah melalui media komunikasi seperti grup WhatsApp serta pertemuan manasik umrah. Media tersebut digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi penting, seperti jadwal keberangkatan, itinerary perjalanan, persiapan dokumen, serta arahan terkait kesehatan jamaah.

Melalui koordinasi yang terstruktur ini, jamaah memperoleh pemahaman yang jelas mengenai rangkaian perjalanan ibadah umrah sehingga dapat mempersiapkan diri dengan baik.

Selain itu, tour leader juga memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan dokumen penting jamaah, khususnya paspor. Pengumpulan dan penyimpanan paspor oleh tour leader dilakukan untuk meminimalisir risiko kehilangan atau kesalahan penyimpanan, terutama bagi jamaah lanjut usia yang cenderung lebih rentan mengalami kelupaan.

Seluruh dokumen perjalanan seperti visa, tiket, dan data jamaah juga telah disiapkan oleh tim pusat travel dan kemudian diserahkan kepada tour leader pada saat keberangkatan di bandara untuk dikelola selama perjalanan.

Dalam aspek teknis perjalanan, tour leader juga berperan aktif dalam memastikan kelancaran transportasi dan akomodasi jamaah. Meskipun penyediaan fasilitas tersebut telah diatur oleh pihak travel, tour leader tetap memberikan arahan kepada jamaah terkait nomor bus, lokasi parkir, titik kumpul, serta waktu keberangkatan sesuai dengan itinerary yang telah ditentukan.

Hal ini bertujuan agar seluruh jamaah tetap berada dalam koordinasi yang baik sehingga perjalanan dapat berlangsung secara tertib dan terorganisir. Selain itu, tour leader juga dituntut memiliki kemampuan *problem solving* dalam menghadapi berbagai kendala yang mungkin terjadi selama perjalanan, seperti keterlambatan transportasi, kondisi kesehatan jamaah, ataupun situasi darurat lainnya. Dalam kondisi tersebut, tour leader melakukan penilaian terhadap situasi yang terjadi, kemudian berkoordinasi dengan mutawwif maupun tenaga medis apabila diperlukan. Kemampuan ini sangat penting agar setiap permasalahan dapat ditangani dengan cepat dan tepat tanpa menimbulkan kepanikan di kalangan jamaah.

Hasil wawancara dengan jamaah umrah juga menunjukkan bahwa mereka memberikan penilaian yang sangat positif terhadap peran tour leader sebagai organizer. Jamaah menilai bahwa tour leader mampu mengatur perjalanan dengan baik, memberikan arahan yang jelas sejak sebelum keberangkatan, serta selalu siap membantu ketika jamaah menghadapi kesulitan. Sikap sabar, ramah, komunikatif, serta tanggung jawab yang tinggi membuat jamaah merasa lebih tenang dan terbantu selama menjalankan ibadah umrah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran tour leader sebagai *organizer* sangat menentukan kelancaran penyelenggaraan ibadah umrah. Melalui kemampuan mengatur, mengoordinasikan, serta menyelesaikan berbagai kendala yang muncul selama perjalanan, tour leader mampu menciptakan perjalanan yang tertib, terorganisir, dan kondusif sehingga jamaah dapat lebih fokus dalam menjalankan ibadah dengan khushyuk.

Communicator

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan tour leader dan beberapa jamaah umrah, dapat diketahui bahwa tour leader memiliki peran yang sangat penting sebagai communicator dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Peran ini berkaitan dengan kemampuan tour leader dalam menyampaikan informasi, memberikan arahan, serta membangun komunikasi yang efektif dengan jamaah maupun pihak-pihak terkait selama perjalanan ibadah.

Dalam pelaksanaan tugasnya, tour leader berperan sebagai sumber utama informasi bagi

jamaah. Informasi mengenai jadwal kegiatan, tata cara pelaksanaan ibadah, serta arahan teknis perjalanan disampaikan secara bertahap dan berulang melalui berbagai media komunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, penyampaian informasi dilakukan melalui grup WhatsApp, pengarahan langsung ketika jamaah berkumpul di lobi hotel, serta komunikasi informal saat jamaah sedang beristirahat atau makan bersama. Strategi komunikasi yang beragam ini bertujuan agar informasi dapat dipahami dengan baik oleh seluruh jamaah yang memiliki latar belakang usia, pendidikan, dan pengalaman yang berbeda.

Selain itu, tour leader juga berperan sebagai penghubung antara jamaah dengan mutawwif, serta dengan pihak eksternal seperti hotel, sopir bus, dan tim handling. Komunikasi yang terjalin antara tour leader dan mutawwif bersifat koordinatif, terutama dalam hal penyampaian arahan ibadah, penanganan kondisi jamaah, serta pengambilan keputusan apabila terjadi kendala selama perjalanan. Melalui koordinasi yang baik, setiap permasalahan yang muncul dapat diselesaikan secara bersama-sama sehingga tidak mengganggu kelancaran pelaksanaan ibadah jamaah.

Komunikasi yang dilakukan tour leader juga memiliki pengaruh yang besar terhadap ketertiban dan kekhusyukan ibadah jamaah. Informasi yang jelas mengenai waktu kegiatan, lokasi berkumpul, serta aturan perjalanan dapat mencegah terjadinya keterlambatan, kebingungan, maupun terpisahnya jamaah dari rombongan. Dengan demikian, jamaah dapat menjalankan rangkaian ibadah umrah dengan lebih tenang, tertib, dan fokus.

Dalam menghadapi jamaah yang sulit diarahkan atau kurang disiplin, tour leader menggunakan pendekatan komunikasi yang bersifat personal dan persuasif. Pendekatan ini dilakukan dengan memahami karakter masing-masing jamaah, memberikan penjelasan secara baik-baik, serta membangun kedekatan emosional agar jamaah lebih mudah menerima arahan yang diberikan. Selain itu, tour leader juga menerapkan komunikasi dua arah dengan cara mendengarkan keluhan, pertanyaan, dan masukan dari jamaah. Sikap terbuka dan empatik ini membuat jamaah merasa diperhatikan secara personal sehingga tercipta rasa percaya dan kenyamanan selama perjalanan ibadah.

Hasil wawancara dengan para jamaah menunjukkan bahwa mereka memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kemampuan komunikasi tour leader. Jamaah menilai bahwa tour leader mampu menjelaskan tata cara ibadah umrah dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami, terutama bagi jamaah lanjut usia maupun jamaah yang baru pertama kali melaksanakan umrah. Penyampaian informasi yang dilakukan secara berulang juga dinilai sangat membantu jamaah dalam memahami dan mengingat arahan yang diberikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran tour leader sebagai *communicator* sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Kemampuan dalam menyampaikan informasi secara jelas, membangun komunikasi dua arah, serta menjalin koordinasi dengan berbagai pihak mampu menciptakan suasana perjalanan yang tertib, nyaman, dan kondusif.

Hal tersebut pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap kelancaran kegiatan serta membantu jamaah dalam menjalankan ibadah umrah dengan lebih khusyuk dan tenang.

Mover Group

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan tour leader dan beberapa jamaah umrah, dapat diketahui bahwa tour leader memiliki peran penting sebagai

mover group, yaitu sebagai penggerak yang mampu menyatukan, mengarahkan, dan menjaga dinamika kelompok jamaah selama pelaksanaan ibadah umrah. Peran ini tidak hanya berkaitan dengan pengaturan teknis perjalanan, tetapi juga mencakup upaya membangun hubungan sosial, emosional, dan spiritual di antara jamaah agar tercipta suasana kebersamaan yang harmonis.

Dalam menjalankan peran tersebut, tour leader berusaha menciptakan suasana kebersamaan di antara jamaah sejak awal keberangkatan. Jamaah umrah umumnya berasal dari latar belakang usia, karakter, dan daerah yang berbeda sehingga membutuhkan proses adaptasi untuk dapat saling mengenal dan bekerja sama. Oleh karena itu, tour leader berupaya membangun interaksi yang hangat melalui komunikasi yang intensif, kegiatan bersama seperti makan bersama, serta mengajak jamaah untuk saling mengenal satu sama lain. Dengan terciptanya suasana kekeluargaan, jamaah menjadi lebih kompak, saling peduli, dan tidak berjalan sendiri-sendiri selama pelaksanaan ibadah.

Selain itu, tour leader juga berperan dalam menjaga kekompakan jamaah selama berada di Tanah Suci. Kekompakan ini sangat penting untuk menjaga keamanan dan kelancaran kegiatan, terutama ketika berada di tempat-tempat yang ramai seperti Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Tour leader secara konsisten memberikan arahan mengenai waktu kegiatan, titik kumpul, serta pentingnya mengikuti aturan rombongan. Melalui pendekatan yang persuasif dan komunikatif, jamaah dapat memahami bahwa kekompakan bukanlah bentuk pembatasan, melainkan upaya untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan bersama.

Peran mover group juga terlihat dalam upaya tour leader memberikan perhatian khusus kepada jamaah lanjut usia. Jamaah lansia umumnya memiliki keterbatasan fisik sehingga membutuhkan pendampingan yang lebih intensif. Dalam hal ini, tour leader berusaha memastikan bahwa jamaah lansia tidak tertinggal dari rombongan, selalu memantau kondisi kesehatan mereka, serta mengajak jamaah lain untuk saling membantu. Pendekatan yang penuh kesabaran dan empati membuat jamaah lansia merasa lebih aman dan nyaman selama menjalankan ibadah. Selain itu, tour leader juga menggunakan pendekatan emosional dalam mendampingi jamaah. Ibadah umrah merupakan pengalaman spiritual yang seringkali disertai dengan berbagai perasaan seperti haru, kelelahan, maupun kerinduan terhadap keluarga di tanah air. Dalam situasi tersebut, tour leader berperan sebagai pendengar yang baik dan memberikan dukungan moral kepada jamaah. Kedekatan emosional ini mampu menumbuhkan rasa percaya sehingga jamaah merasa lebih tenang dan terbuka dalam menyampaikan keluhan maupun kebutuhan mereka.

Tour leader juga dituntut mampu menghadapi kondisi jamaah yang mengalami kelelahan fisik akibat cuaca panas dan aktivitas ibadah yang padat. Dalam menghadapi kondisi ini, tour leader tidak memaksakan jamaah untuk mengikuti seluruh kegiatan, melainkan memberikan alternatif seperti beristirahat atau melakukan amalan lain yang sesuai dengan kemampuan jamaah. Pendekatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pendampingan jamaah tidak hanya ditentukan oleh kedisiplinan, tetapi juga oleh kepekaan terhadap kondisi fisik dan psikologis jamaah.

Di samping itu, tour leader juga berperan sebagai motivator yang menjaga semangat ibadah jamaah. Ketika jamaah mulai merasa lelah atau kurang bersemangat, tour leader memberikan motivasi serta pengingat mengenai keutamaan dan nilai spiritual dari ibadah umrah. Motivasi ini membantu jamaah untuk tetap fokus pada tujuan utama perjalanan, yaitu beribadah kepada Allah SWT dengan penuh keikhlasan dan kekhayusan.

Hasil wawancara dengan para jamaah menunjukkan bahwa mereka memberikan penilaian yang sangat positif terhadap peran tour leader sebagai mover group. Jamaah merasa bahwa tour leader mampu menciptakan suasana kebersamaan yang hangat, menjaga kekompakan rombongan, serta memberikan perhatian secara personal kepada setiap jamaah, terutama jamaah lanjut usia. Sikap sabar, empati, dan perhatian yang ditunjukkan tour leader membuat jamaah merasa lebih aman, nyaman, dan tenang selama menjalankan ibadah umrah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran tour leader sebagai mover group memiliki kontribusi yang sangat penting dalam menjaga keharmonisan kelompok, meningkatkan semangat kebersamaan, serta menciptakan suasana ibadah yang kondusif. Melalui kemampuan kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pendekatan emosional yang baik, tour leader mampu menggerakkan jamaah untuk tetap kompak, saling mendukung, dan menjalankan ibadah umrah dengan lebih khusyuk dan penuh makna.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Yang Dihadapi Tour Leader Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Umrah

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peran tour leader dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah, dapat diketahui bahwa keberhasilan pelaksanaan tugas tour leader dipengaruhi oleh adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang muncul selama proses pendampingan jamaah. Faktor-faktor tersebut berperan penting dalam menentukan efektivitas peran tour leader sebagai organizer, communicator, dan mover group, serta berdampak langsung pada kualitas pelayanan ibadah umrah yang dirasakan oleh jamaah.

Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung utama dalam menjalankan tugas tour leader adalah kompetensi dan pengalaman tour leader dalam mengelola perjalanan ibadah umrah. Penguasaan terhadap alur perjalanan, tata cara ibadah, serta kemampuan mengambil keputusan secara cepat dan tepat menjadi modal penting dalam menjaga kelancaran perjalanan. Kompetensi ini berkontribusi terhadap dimensi assurance dan reliability, karena jamaah merasa yakin dan percaya bahwa perjalanan ibadah mereka berada dalam pengelolaan yang profesional dan aman. Faktor pendukung lainnya adalah komunikasi dan koordinasi yang baik antara tour leader dengan tim pendukung, seperti tour guide, muthawif, sopir, serta pihak hotel dan maskapai. Komunikasi yang efektif memudahkan penyampaian informasi, penyesuaian jadwal, serta penyelesaian masalah di lapangan.

Hal ini mendukung dimensi responsiveness, di mana tour leader mampu merespons kebutuhan jamaah secara cepat dan tepat, sehingga kenyamanan dan ketertiban jamaah tetap terjaga. Selain itu, dukungan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai juga menjadi faktor pendukung penting. Kesiapan transportasi, akomodasi, serta konsumsi yang sesuai dengan kebutuhan jamaah membantu tour leader menjalankan tugasnya secara optimal. Fasilitas yang layak dan tertata dengan baik memperkuat dimensi tangibles, yang memberikan kesan pelayanan profesional dan mendukung terciptanya suasana ibadah yang kondusif.

Faktor Penghambat

Di samping faktor pendukung, tour leader juga menghadapi berbagai faktor penghambat dalam menjalankan tugasnya. Salah satu hambatan utama adalah perbedaan

karakter, latar belakang, dan kondisi fisik jamaah. Perbedaan usia, tingkat pemahaman ibadah, kebiasaan, serta kondisi kesehatan jamaah sering kali menimbulkan dinamika dalam rombongan. Situasi ini menuntut tour leader untuk memiliki kesabaran ekstra dan pendekatan yang berbeda-beda kepada setiap jamaah, terutama dalam menjaga ketertiban dan kenyamanan kelompok.

Faktor penghambat lainnya adalah kondisi cuaca ekstrem dan kepadatan jamaah di Tanah Suci. Suhu yang tinggi, jarak tempuh yang cukup jauh, serta keramaian di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan menurunkan kondisi kesehatan jamaah. Kondisi ini menyulitkan tour leader dalam mengatur ritme ibadah dan jadwal perjalanan, sehingga diperlukan penyesuaian dan pengambilan keputusan secara situasional agar ibadah tetap berjalan aman dan lancar. Selain itu, kendala teknis dan situasional seperti keterlambatan transportasi, perubahan jadwal penerbangan, atau kendala akomodasi juga menjadi hambatan yang harus dihadapi tour leader. Kendala ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan kecemasan jamaah apabila tidak ditangani dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, kemampuan problem solving tour leader menjadi sangat menentukan dalam meminimalkan dampak hambatan tersebut terhadap kualitas ibadah jamaah.

Secara keseluruhan, faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi tour leader saling berkaitan dan memengaruhi pelaksanaan peran tour leader dalam meningkatkan kualitas ibadah umrah jamaah. Faktor pendukung seperti kompetensi, komunikasi yang efektif, fasilitas yang memadai, dan kekompakan jamaah mampu memperkuat dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Sebaliknya, faktor penghambat menuntut tour leader untuk lebih adaptif, sabar, dan profesional dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Sukses Internasional Tour & Travel Regional Bukittinggi, dapat diketahui bahwa tour leader memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah. Kontribusi tersebut terlihat dari keterlibatan tour leader secara langsung dalam seluruh rangkaian pelayanan ibadah, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi pasca-ibadah. Posisi tour leader sebagai pendamping utama jamaah menjadikannya aktor kunci dalam memastikan ibadah umrah berjalan dengan lancar, aman, tertib, dan khusyuk.

Kontribusi tour leader dalam dimensi tangibles tercermin melalui kemampuannya dalam memastikan kesiapan sarana dan prasarana yang digunakan jamaah. Di PT Sukses Internasional Tour & Travel Regional Bukittinggi, tour leader berperan aktif dalam melakukan pengecekan dokumen perjalanan jamaah, kesiapan transportasi, akomodasi hotel, serta pengaturan konsumsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan fasilitas yang dikelola dengan baik memberikan rasa nyaman dan aman bagi jamaah, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah tanpa terbebani oleh persoalan teknis perjalanan. Pada dimensi reliability, tour leader memberikan kontribusi melalui konsistensi dalam menjalankan program perjalanan sesuai dengan itinerary yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tour leader mampu mengatur jadwal ibadah, ziarah, serta aktivitas pendukung lainnya secara tepat waktu dan terorganisir. Keandalan ini berdampak langsung pada meningkatnya kepercayaan jamaah terhadap penyelenggara perjalanan umrah. Jamaah merasa yakin bahwa seluruh rangkaian ibadah berada dalam pengelolaan yang profesional, sehingga fokus ibadah dapat lebih terjaga.

Kontribusi tour leader dalam dimensi responsiveness terlihat dari kesiapsiagaan dan kecepatan dalam merespons berbagai situasi yang dihadapi jamaah selama perjalanan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa tour leader PT Sukses Internasional Tour & Travel Regional Bukittinggi mampu menangani permasalahan jamaah secara cepat dan tepat, baik yang berkaitan dengan kondisi kesehatan, kelelahan fisik, keterlambatan transportasi, maupun perubahan situasi di lapangan akibat cuaca dan kepadatan jamaah. Respons yang cepat ini meminimalkan gangguan selama ibadah dan membantu jamaah tetap merasa aman dan nyaman.

Pada dimensi assurance, kontribusi tour leader tampak melalui sikap profesional, pengetahuan yang memadai tentang tata cara ibadah umrah, serta kemampuan dalam mengambil keputusan. Tour leader yang memiliki pemahaman agama dan keterampilan komunikasi yang baik mampu memberikan arahan dan bimbingan secara jelas kepada jamaah. Hal ini menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan jamaah bahwa ibadah yang mereka lakukan telah sesuai dengan tuntunan syariat, sekaligus memberikan jaminan keamanan dan ketertiban selama perjalanan.

Sementara itu, kontribusi tour leader dalam dimensi empathy menjadi aspek yang sangat menonjol berdasarkan hasil penelitian. Tour leader menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi individu jamaah, khususnya jamaah lanjut usia, jamaah dengan keterbatasan fisik, serta jamaah yang baru pertama kali melaksanakan umrah. Pendekatan yang sabar, komunikatif, dan humanis menciptakan hubungan yang harmonis antara tour leader dan jamaah. Sikap empati ini berdampak positif terhadap kenyamanan batin jamaah dan secara langsung meningkatkan kekhusyukan dalam beribadah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tour leader memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah melalui tiga fungsi utama, yaitu sebagai organizer, communicator, dan mover group. Sebagai organizer, tour leader mampu mengatur dan mengoordinasikan seluruh rangkaian perjalanan secara terstruktur, mulai dari persiapan hingga pelaksanaan ibadah, sehingga tercipta perjalanan yang tertib dan nyaman. Sebagai communicator, tour leader menjadi sumber informasi sekaligus penghubung yang efektif antara jamaah dan pihak terkait, dengan pola komunikasi yang jelas, sederhana, dan dua arah, sehingga membantu jamaah memahami rangkaian ibadah dengan baik. Sementara itu, sebagai mover group, tour leader berperan dalam menjaga kekompakan, menciptakan suasana harmonis, serta memberikan motivasi spiritual kepada jamaah, khususnya bagi jamaah lanjut usia atau yang mengalami kelelahan. Pelaksanaan peran tersebut didukung oleh kompetensi dan pengalaman tour leader, koordinasi yang baik dengan tim, serta fasilitas yang memadai, namun juga menghadapi berbagai hambatan seperti perbedaan karakter jamaah, kondisi cuaca, kepadatan di Tanah Suci, dan kendala teknis perjalanan. Secara keseluruhan, peran tour leader terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah umrah dalam lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sehingga mampu menciptakan perjalanan ibadah yang aman, nyaman, tertib, dan kondusif, serta membantu jamaah menjalankan ibadah dengan lebih khusyuk dan bermakna.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmadi, Abu. (1991). Psikologi Sosial, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwi, Rudhy Chrysnaputra dkk. (2020). Manajemen Layanan Ibadah Umroh, Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang.
- Elwardah, Khairiah dan Miko Polindi Rantika Prameswari. (2025). “Analisis Kualitas Layanan Tour Leader Menggunakan Metode Service Quality,” Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol 10 No 5.
- Muhaimin, dkk. (2012), Paradigma Pendidikan Islam (Upaya Mengefektifkan Pendidikan Agama Islam di Sekolah), Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurfianti, Ginda. (2021). Peran Tour Leader PT. An-Nur Maarif Makassar Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jamaah Haji Dan Umrah Di Makassar, Skripsi, UIN Alauddin Makassar.
- Pratiwi, Dhea Luana. (2021). 'Peran Tour Leader dalam Memimpin Jamaah Ibadah Umrah di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru Tahun 2019.
- Patmawati, Ayadi. (2020). 'Peran dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak,' JMD: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol 1 No 1.
- Sonita, E, Helmi, Henmaidi, & Nofaldi. (2022) “Transformasi Perguruan Tinggi Islam Tradisional Menuju Perguruan Tinggi Islam Kewirausahaan,” JUSIE (Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi, 7.2.
- Sonita, Era. (2017) “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Di Kabupaten Padang Pariaman,” Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies, 1.1.