



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 8166-8173

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peran *Tour Leader* PT Nur Haramain Mulia dalam Memimpin Jemaah Umrah

Rizka Amalia^{1✉}, Didin Chonyta²

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi Kraksaan, Jawa Timur

Email: rizkaamalia@stebibama.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi secara mendalam peran Tour Leader (TL) di PT Nur Haramain Mulia (NHM), yang berlokasi di Kraksaan, Probolinggo, dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah. Fokus utama dari studi ini adalah pada bagaimana TL memadukan aspek manajerial dan spiritual dalam memimpin jemaah umrah, serta dampaknya terhadap pengalaman spiritual jemaah. Dengan mengadopsi pendekatan kualitatif, subjek dalam penelitian ini melibatkan TL dan jemaah umrah PT NHM. Pemilihan subjek menggunakan teknik purposive sampling, yang memungkinkan seleksi berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Melalui analisis data kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa TL memiliki peran yang sangat penting tidak hanya dalam mengatur logistik dan aspek teknis perjalanan umrah, tetapi juga dalam memberikan bimbingan dan motivasi spiritual kepada jemaah. Kemampuan TL dalam mengintegrasikan aspek manajerial dan spiritual dinilai kritical dalam mempengaruhi kedalaman dan kekayaan pengalaman spiritual jemaah selama menjalankan ibadah umrah. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik kepemimpinan spiritual oleh TL dapat meningkatkan kualitas pengalaman ibadah, membantu jemaah meraih tujuan spiritual mereka, dan meningkatkan kepuasan jemaah terhadap layanan umrah yang disediakan. Studi ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh TL dalam memenuhi ekspektasi jemaah dan dalam mengelola dinamika kelompok selama ibadah umrah. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini merekomendasikan pengembangan program pelatihan untuk TL yang tidak hanya fokus pada aspek manajerial, tetapi juga memperkuat aspek kepemimpinan spiritual dan pembinaan keagamaan, guna meningkatkan kompetensi TL dalam memenuhi kebutuhan spiritual jemaah.

Kata Kunci: *Peran TL, Tour Leader, Kepemimpinan*

Abstract

This study aims to investigate in depth the role of Tour Leader (TL) at PT Nur Haramain Mulia (NHM), located in Kraksaan, Probolinggo, in the context of organizing Umrah. The main focus of the study is on how TL blends managerial and spiritual aspects in leading umrah pilgrims, as well as its impact on the spiritual experience of pilgrims. By adopting a qualitative approach, the subjects in this study involved TL and PT NHM umrah pilgrims. Subject selection uses purposive sampling techniques, which allow selection based on criteria appropriate to the research objectives. Through qualitative data analysis, the study found that TL has a very important role not only in organizing the logistics and technical aspects of Umrah travel but also in providing spiritual guidance and motivation to pilgrims. TL's ability to integrate managerial and spiritual aspects is considered critical in influencing the depth and richness of the spiritual experience of pilgrims during Umrah. These findings suggest that the practice of spiritual leadership by TL can improve the quality of worship experiences, help pilgrims achieve their spiritual goals, and increase pilgrims' satisfaction with the Umrah services provided. The study also identified several challenges faced by TL in meeting congregational expectations and in managing group dynamics during Umrah. Based on these findings, this study recommends the development of training programs for TL that not only focus on managerial aspects but also strengthen aspects of spiritual leadership and religious formation, in order to improve TL's competence in meeting the spiritual needs of congregations.

Keywords: *TL Role, Tour Leader, Leadership*

PENDAHULUAN

Ibadah umrah sering juga disebut dengan ibadah haji kecil karena aturan dan syarat pelaksanaannya sama dengan yang berlaku pada ibadah haji (Musthafa, 2019). Indonesia merupakan negara Muslim terbesar di dunia dan negara sumber jemaah umroh terbesar setelah Mesir dan Pakistan (Rohilah, 2018). Ibadah haji merupakan ibadah khusus waktu terbatas, artinya hanya dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah. Oleh karena itu cara yang digunakan adalah dengan terlebih dahulu menunaikan ibadah umroh hingga mencapai kota Mekkah dan Madinah pada tahun (Billah, 2022).

Penyelenggaraan ibadah umrah dan haji membutuhkan pengelolaan yang komprehensif, di mana aspek kepemimpinan memainkan peran kunci dalam menjamin kelancaran dan memperkaya pengalaman spiritual jemaah. Fokus penelitian ini adalah pada peran Tour Leader (TL) di PT Nur Haramain Mulia (NHM), yang berlokasi di Kraksaan, Probolinggo, dalam memimpin jemaah umrah.

PT NHM berkomitmen untuk menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan logistik dan administratif, tetapi juga memberikan pembinaan spiritual yang mendalam bagi jemaah. Dalam konteks kepemimpinan ibadah umrah, TL memiliki tugas

ganda; selain mengatur aspek teknis perjalanan, TL juga bertanggung jawab dalam membimbing jemaah secara spiritual, memastikan mereka memperoleh pengalaman ibadah yang maksimal.

Surah Ali Imran ayat 104, menjadi landasan teoretis yang relevan untuk menggambarkan esensi kepemimpinan dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan haji:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: "Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebaikan, menyuruh kepada yang ma'ruf (kebaikan/kebenaran) dan mencegah dari yang munkar (kejahatan/kebatilan). Mereka itulah orang-orang yang beruntung."

Dalam kerangka penelitian ini, ayat tersebut mengilustrasikan pentingnya peran TL dalam membimbing jemaah umrah ke arah pelaksanaan ibadah yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, memperkaya pengalaman spiritual mereka. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas TL dalam meningkatkan kualitas ibadah jemaah umrah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran Tour Leader (TL) di PT Nur Haramain Mulia (NHM) dalam memimpin jemaah umrah (Creswell & Poth, 2018). Pendekatan ini akan digunakan dalam penelitian ini untuk mendalami praktik kepemimpinan yang diterapkan oleh TL di PT NHM, melalui metode pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada TL NHM untuk mengumpulkan data tentang pengalaman mengenai peran TL selama memimpin jemaah umrah (Kvale & Brinkmann, 2014).

Lokasi penelitian ini adalah PT Nur Haramain Mulia (NHM), yang terletak di Kraksaan, Probolinggo. Seleksi lokasi ini didasarkan pada reputasi dan komitmen PT NHM dalam menyediakan layanan umrah yang holistik, memfokuskan pada kebutuhan teknis dan pembinaan spiritual jemaah (Sugiyono, 2018).

Subjek dalam penelitian ini melibatkan TL dan jemaah umrah PT NHM. Pemilihan subjek menggunakan teknik purposive sampling, yang memungkinkan seleksi berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian, seperti pengalaman TL dalam program umrah PT NHM (Patton, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap peran vital Tour Leader (TL) di PT Nur Haramain Mulia (NHM) dalam pengelolaan dan penyelenggaraan ibadah umrah, berdasarkan wawancara mendalam dengan tiga orang Tour Leader di PT NHM, yaitu Ustadz Imam Zarkasyi, S.E., Ustadz Asmopur, LC, dan Ustadz Jamiluddin Rifa'i, S.Kom.

Dari hasil wawancara tersebut, Ustadz Imam Zarkasyi, yang merupakan salah satu TL berpengalaman di PT NHM, menyatakan bahwa posisi TL membawa beban dan amanah yang signifikan dalam menjamin kelancaran dan kesempurnaan pelaksanaan seluruh rangkaian ibadah di Mekkah dan Madinah. Beliau menekankan bahwa TL tidak hanya bertugas mengatur aspek logistik perjalanan, tetapi juga berperan sebagai pemimpin spiritual yang membimbing jemaah dari awal keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Tujuan utama dari peran ini adalah mencapai umrah yang maqbul dan mabrur, memastikan bahwa setiap jemaah dapat merasakan kedalaman dan kekhusyukan ibadah selama melaksanakan umrah.

Wawancara mendalam dengan ketiga Tour Leader ini memberikan perspektif yang beragam dan mendalam tentang tanggung jawab serta tantangan yang dihadapi oleh TL dalam melaksanakan tugasnya. Ustadz Asmopur, LC, menekankan pentingnya peran TL sebagai pemimpin yang harus mampu mengelola secara efektif berbagai ekspektasi jemaah, serta menghadapi tantangan logistik dan administratif yang mungkin muncul selama perjalanan.

Sementara itu, Ustadz Jamiluddin Rifa'i, S.Kom, memberikan sudut pandang yang berfokus pada aspek pelayanan, menggambarkan TL sebagai pelayan yang siap memenuhi berbagai kebutuhan jemaah, tidak hanya terkait dengan aspek perjalanan, tetapi juga kebutuhan spiritual dan pribadi jemaah.

Keseluruhan hasil wawancara ini menggarisbawahi pentingnya peran TL tidak hanya sebagai pengatur perjalanan tetapi juga sebagai pemimpin spiritual dan pelayan jemaah. Kombinasi peran ini sangat krusial dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan umrah, dimana kepuasan jemaah dan pencapaian pengalaman spiritual yang mendalam menjadi indikator utama kesuksesan.

Oleh karena itu, PT Nur Haramain Mulia diharapkan terus meningkatkan kualitas pelatihan untuk TL serta mengembangkan sistem pendukung yang memadai, agar setiap TL dapat melaksanakan amanahnya dengan baik dan membawa jemaah mencapai tujuan spiritual mereka dengan optimal.

1. Peran Multidimensi Tour Leader

Penelitian ini mengungkapkan peran kompleks dan vital yang dimiliki oleh Tour Leader (TL) di PT Nur Haramain Mulia (NHM) dalam mengelola dan menyelenggarakan ibadah umrah. Dari wawancara dengan Ust. Imam Zarkasyi, S.E., ditegaskan bahwa TL memiliki tanggung jawab besar tidak hanya dalam mengatur aspek logistik perjalanan, tetapi juga sebagai pemimpin spiritual yang membimbing jemaah dalam mencapai umrah yang maqbul dan mabrur.

Penambahan wawancara dengan Ust. Asmopur, LC, memperkuat pandangan bahwa kepemimpinan efektif dari TL secara langsung mempengaruhi pengalaman spiritual dan kepuasan jemaah. Ust. Asmopur menekankan bahwa peran TL sebagai pemimpin dalam setiap segmen perjalanan adalah kunci untuk kelancaran dan kekhusyukan ibadah.

Sementara itu, Ust. Jamiluddin Rifa'i, S.Kom, memberikan perspektif tambahan bahwa TL juga bertindak sebagai pelayan yang responsif terhadap kebutuhan jemaah, baik yang berkaitan dengan aspek perjalanan maupun kebutuhan pribadi dan spiritual mereka. Beliau menyoroti pentingnya TL dalam memberikan layanan yang holistik dan empatik kepada jemaah.

2. Tantangan dan Kebutuhan dalam Pelaksanaan Tugas

Wawancara dengan ketiga narasumber menunjukkan bahwa TL dihadapkan pada berbagai tantangan, mulai dari pengelolaan ekspektasi dan semangat jemaah, hingga penanganan masalah logistik dan administratif. Ust. Imam Zarkasyi menekankan pentingnya kemampuan TL dalam berkomunikasi dan membina hubungan yang baik dengan jemaah sebagai kunci dalam mengatasi tantangan ini.

Ust. Asmopur dan Ust. Jamiluddin juga menambahkan bahwa keefektifan TL dalam mengelola dan merespons kebutuhan jemaah secara langsung berpengaruh pada kepuasan jemaah dan keberhasilan ibadah umrah. Oleh karena itu, pelatihan TL harus mencakup pengembangan keterampilan interpersonal, manajerial, dan spiritual.

3. Implikasi bagi Penyelenggaraan Umrah

Temuan dari wawancara dengan tiga narasumber memberikan implikasi penting bagi penyelenggaraan umrah di PT NHM. Pelatihan komprehensif bagi TL yang mencakup aspek manajerial dan spiritual, sistem pendukung yang efektif, serta pembangunan kultur organisasi yang mendukung pengembangan spiritual jemaah, adalah langkah-langkah vital yang harus diterapkan.

Pentingnya pengakuan terhadap peran ganda TL sebagai pemimpin dan pelayan menunjukkan bahwa PT NHM harus terus meningkatkan kualitas pelatihan dan dukungan

untuk TL, agar mereka dapat memenuhi ekspektasi tinggi yang diberikan oleh jemaah dan memastikan penyelenggaraan umrah yang sukses dan memuaskan.

Pembahasan

Penelitian ini mengeksplorasi peran Tour Leader (TL) di PT Nur Haramain Mulia (NHM) dalam penyelenggaraan ibadah umrah, dengan fokus khusus pada integrasi antara aspek manajerial dan spiritual. Berdasarkan wawancara mendalam dengan tiga TL yang berpengalaman di PT NHM, yaitu Ustadz Imam Zarkasyi, S.E., Ustadz Asmopur, LC, dan Ustadz Jamiluddin Rifa'i, S.Kom, penelitian ini mengungkap bahwa TL memiliki peranan kunci dalam memastikan kelancaran dan kesempurnaan pelaksanaan ibadah umrah dari berbagai aspek, mulai dari logistik hingga spiritual.

Temuan ini menegaskan bahwa tanggung jawab TL di PT NHM melampaui pengelolaan logistik dan administrasi. TL juga memegang peran penting sebagai pemimpin spiritual bagi jemaah, suatu dinamika yang sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Ahmad & Rahim (2020) dan Malik & Zain (2019), yang menunjukkan bahwa efektivitas penyelenggaraan ibadah haji atau umrah tidak hanya bergantung pada faktor-faktor teknis tetapi juga pada pembinaan spiritual yang efektif. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman yang mendalam tentang aspek keagamaan, serta kapasitas untuk mengatasi tantangan yang muncul selama ibadah, menjadi kompetensi esensial bagi TL.

Ustadz Imam Zarkasyi menekankan bahwa menjadi TL merupakan beban dan amanah yang besar. Ustadz Asmopur dan Ustadz Jamiluddin juga menyoroti tantangan dalam menjalankan amanah ini, tidak hanya bersumber dari aspek teknis perjalanan tetapi juga dari dinamika internal jemaah, seperti menjaga motivasi dan fokus jemaah selama menjalankan ibadah. Kesulitan dalam mengelola ekspektasi jemaah dan menjaga semangat ibadah mereka mengungkapkan kompleksitas peran TL yang membutuhkan kebijaksanaan, kesabaran, dan keterampilan interpersonal yang tinggi.

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting bagi penyelenggaraan umrah di PT NHM dan lembaga penyelenggara umrah lainnya. Pertama, terdapat kebutuhan mendesak untuk pelatihan komprehensif bagi TL yang tidak hanya mengasah aspek manajerial tetapi juga menguatkan pembinaan spiritual dan keagamaan. Kedua, peningkatan sistem dukungan untuk TL, termasuk dalam pengelolaan informasi dan komunikasi dengan jemaah, adalah aspek kritis yang harus diperkuat. Ketiga, pengembangan budaya organisasi yang mendukung pertumbuhan spiritual jemaah, dengan TL sebagai agen pembimbing, akan sangat berkontribusi pada peningkatan kualitas dan kedalaman pengalaman ibadah umrah.

SIMPULAN

Penelitian ini telah berhasil menggambarkan peran signifikan dan multifaset Tour Leader (TL) di PT Nur Haramain Mulia (NHM) dalam mendukung dan memperkaya pengalaman ibadah umrah jemaah. Temuan ini menegaskan bahwa tugas TL tidak terbatas pada pengaturan dan manajemen logistik semata, melainkan juga mencakup pembinaan spiritual yang mendalam bagi jemaah. Integrasi antara aspek manajerial dan spiritual ini menjadi fondasi dalam mewujudkan ibadah umrah yang tidak hanya maqbul tapi juga mabrur.

Penelitian ini membuka peluang bagi penyelenggaraan ibadah umrah untuk lebih memperhatikan aspek humanis dan spiritual dalam melatih dan mendukung Tour Leader (TL). Keberhasilan TL dalam menjalankan peran ganda ini tidak hanya meningkatkan kualitas ibadah umrah, tetapi juga memastikan bahwa jemaah dapat mengalami transformasi spiritual yang signifikan selama proses ibadah.

Oleh karena itu, diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini akan menjadi panduan berharga bagi PT Nur Haramain Mulia dan penyelenggara umrah lainnya dalam merancang dan menerapkan strategi pelatihan serta sistem dukungan yang lebih efektif dan menyeluruh.

Selain itu, penelitian ini menawarkan sebuah perspektif baru dalam studi penyelenggaraan ibadah umrah yang mengintegrasikan aspek logistik dan spiritual secara holistik. Ke depan, penelitian yang lebih luas bisa dilakukan untuk mengeksplorasi pengaruh variabel lain seperti kepuasan jemaah, tingkat kembali jemaah melakukan umrah, dan aspek-aspek psikologis lain yang mungkin berpengaruh terhadap pengalaman mereka selama umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryadi. (2020). Peran dan Fungsi Tour Leader dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak . *Manajemen Dakwah*.
- Billah, M. (2022). Urgensi Sehat Dalam Ibadah Umrah.
- Fatah, A. (2020). Peran Pesantren Dalam Meningkatkan Kecerdasan InterpersonalLSantri Melalui Kegiatan Eduwisata. 27.
- Ichsan, M. N. (2023). Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di PHINISI WISATA Jakarta Selatan.
- Jatmiko. (2013). Pemimpin dan Kepemimpinan Organisasi. *Ilmiah*.
- Lamidja Kiko Nurveiz, S. H. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Dalam

- Pelaksanaan Vaksinasi Umrah Di Kntor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Palu.
- Mulyono, H. (2018). Kepemimpinan (leadership) Berbasis Karakter Dalam Peningkatan Kualitas Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- Musthafa, A. (2019). Audit Keuangan PPIU: untuk penyelenggaraan umrah yang profesional, transparan, akuntabel dan bersyariat. *PENELITIAN TEORI DAN PENETAPAN AKUTANSI*.
- Rahendra, M. (2023). Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu Pesawat: Sinergisitas Tour Leader dan Tour Guide. *Manajemen Pendidikan Islam*.
- Rohilah, Y. (2018). Efektifitas Kebijakan Kementerian Agama RI Terhadap Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Perlindungan Jemaah.
- Saputro, A. (2022). Peran tour leader dalam pelayanan dan pendampingan jemaah umrah di biro haji dan umrah PT Sunan Tour and Travel.
- Supriani, Y. (2022). Peran Manajemen Kepemimpinan dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam. *Ilmu Pendidikan*.
- Wardani, A. (2023). Kinerja Tour Leader PT Alif Berkah Amanah Wisata Kota Sukabumi.
- Wulandari, K. U. (2019). Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT AL HIJAZ Terhadap Jemaah Umrah Pada PT AL HIJAZ Tahun 2019. *Manajemen Haji dan Umrah*.
- Yudiatmaja, F. (2013). Kepemimpinan: Konsep, Teori Dan Karakternya.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. Los Angeles: Sage.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, F., & Rahim, M. A. (2020). "Pengaruh Kepemimpinan Spiritual terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 120-134.
- Malik, R. S., & Zain, M. B. (2019). "Strategi Penyelenggaraan Umrah Berbasis Kepuasan Jemaah: Studi Kasus di PT XYZ." *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(2), 85-92.
- Ahmad, F., & Rahim, M. A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Spiritual terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 120-134.