

PERAN DAN FUNGSI *TOUR LEADER* DALAM PERJALANAN IBADAH UMRAH DI BIRO HAJI DAN UMRAH PT. IHYA TOUR TRAVEL PONTIANAK

Aryadi¹, Patmawati²

Manajemen Dakwah, FUAD, LAIN Pontianak, Indonesia

E-Mail: aryadiardhani@gmail.com, patmawati@gmail.com

Abstrak

Latar belakang penelitian ini yaitu peneliti melihat *Tour Leader* adalah jabatan dalam perusahaan yang bertugas memimpin dan mengatur jalannya *tour wisata* baik *relegian* atau *non realigion*. Keberhasilan perjalanan ibadah umrah sangat bergantung pada seorang *tour leader*, tanggung jawab seorang *tour leader* perjalanan ibadah umrah untuk mengambil kebijakan demi kelancaran dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: peran dan fungsi *Tour Leader* PT. Ihya Tour dalam memimpin dan mengarahkan rombongan jamaah ibadah umrah; untuk mengetahui SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI, kendala-kendala yang dihadapi *Tour Leader* PT. Ihya Tour Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Data-data yang didapatkan dari lembaga kemudian diolah secara sistematis baik berupa kata-kata tertulis, arsip dan lisan yang diamati untuk memperoleh gambaran informasi yang terhubung dengan peran *Tour Leader* dalam memimpin rombongan ibadah umrah. Maka diperoleh *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak mempunyai tugas penting dalam mewujudkan perjalanan ibadah umrah yang berjalan baik dan lancar serta memiliki kemampuan dalam melayani secara cepat dan tepat memberikan rasa aman dan nyaman, dan kenangan baik kepada jamaah sehingga tercapainya kepuasan pada jamaah. SOP *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan Travel sudah sesuai dengan SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI. Kendala-kendala yang dihadapi dalam perjalanan ibadah umrah antara lain, jamaah yang susah untuk di arahkan, jamaah yang sakit, jamaah yang tersesat, dan jamaah yang kebingungan menggunakan fasilitas yang ada di sediakan selama dalam perjalanan.

Kata Kunci: peran, *Tour Leader*, PT Ihya Tour dan Travel, Umrah.

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara mayoritas muslim terbesar di dunia dan tentunya memberikan respon positif terhadap banyaknya jumlah permintaan dalam rangka perjalanan haji dan umrah. Sebagai negara yang mengedepankan pembangunan pariwisata, hal ini tentu saja direspon positif oleh banyak pihak, di kota-kota besar yang ada di Indonesia untuk menyediakan suatu usaha biro perjalanan wisata dan seorang *Tour Leader* profesional yang bergerak pada bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ke tanah suci Mekah dan Madinah, salah satu diantaranya adalah kota Pontianak

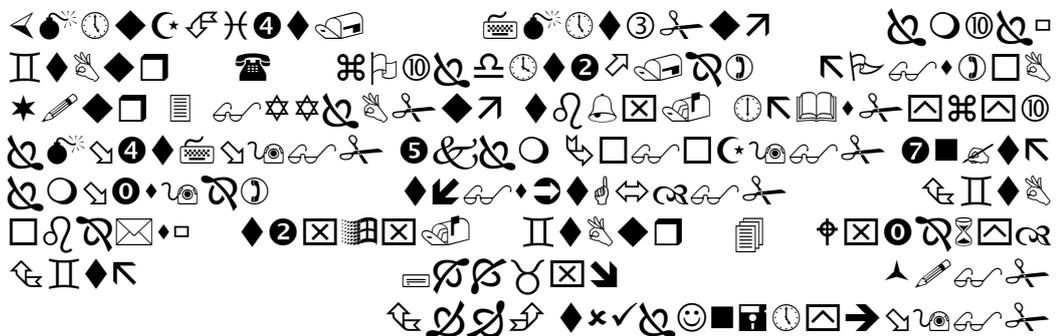
dan berikut daftar penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus yang berkantor pusat di Pontianak.

Tabel. 1

Daftar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang Berkantor Pusat di Pontianak¹

No	Nama PPIU-PIHK	Alamat	Nama Pimpinan
1	PT Muzdalifah Tour & Travel (PPIU)	Jl. RE Martadinata No. 391 Pontianak	H. Ahmad Kholil, SH, MH
2	PT Al Mahdar Tour & Travel (PPIU-PIHK)	Jl. RE Martadinata Kompl. Ruko Blok B No. 5, Pontianak	H. Mahadar, SE
3	PT Ihya Tour & Travel (PPIU)	Jl. KS Tubun No. 33, Pontianak	Drg. H. Heru Wijaryadi
4	PT Amanah Ainie Wisata Tour & Travel (PPIU)	Jl. Trans Kalimantan, Sungai Ambawang, Kubu Raya	H. Fathurrahman
5	PT Tazakka Tour & Travel (PPIU)	Jl. Dr. Wahidin S No. 88 RT 002/RW 030 Kel. Sungai Jawi, Pontianak	Ruddy Effendy, S.Ag
6	PT Menara Tanjung Tour & Travel (PPIU)	Jl. Parit H. Husin II Komplek Griya Caraka I No. 19B Pontianak	Mujiyo, S.Pd

Keinginan umat Islam untuk melaksanakan perintah wajib dari Allah SWT, sebagai bagian dari rukun Islam, membuat bisnis ibadah haji dan umrah menjadi sangat menjanjikan. Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu kewajiban yang diyakini oleh umat Islam dan merupakan rukun Islam, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97:



Artinya: "Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah

¹ <http://kalbar.kemenag.go.id/data/jumlah-jamaah-haji.diakses tanggal> (27November 2019).

keajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (keajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu; 1) Standar pelaksanaannya saat masih di tanah air. aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti: dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos naik haji ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu pembimbingan), penyediaan perlengkapan, konsultasi keagamaan; 2) Standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, komonikasi, serta kesehatan².

Setiap penyelenggara perjalanan ibadah umrah tentunya berusaha menjadi yang terbaik dan mendapatkan respon positif oleh masyarakat sehingga instansi tersebut untuk selalu meningkatkan mutu dalam perjalanan ibadah umrah, seperti meningkatkan kompetensi seorang *Tour Leader*, dalam sebuah paket *tour* perjalanan wisata atau ibadah umrah tentu ada seseorang yang menemani, memberikan arahan terdapat jamaah sehingga dalam melakukan perjalanan wisata atau ibadah akan terasa aman dan nyaman dan itu semua tak terlepas dari peran dan tugas dari seorang *Tour Leader*.

Tour Leader adalah seorang yang menjadi pemimpin dalam perjalanan wisata, biasanya memimpin suatu rombongan *tour* untuk berwisata. *Tour Leader* merupakan salah satu pemegang kunci suksesnya sebuah acara perjalanan wisata. Oleh karena itu, dalam penunjukan seorang *Tour Leader* harus betul-betul mempertimbangkan kemampuan *Tour Leader* tersebut dalam segala hal yang di antaranya: bahasa, kedisiplinan, wawasan, sopan santun dan lain sebagainya³

Tour Leader merupakan sosok sentral dalam perjalanan ibadah umrah dengan peran dan tugasnya sebagai seorang *Tour Leader*, sehingga sosok *Tour Leader* harus

² Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslibatang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm:22.

³ Dzil Asraril dan H Aulia, 2019. Pelaksanaan Tugas Taour Leader Umrah Di PT Pandi Kencana Murni (PAKEM) Tours Pekanbaru. *Jurnal FISIP*, Volume 6 (2): 1-18

dapaat memberikan *performance* yang baik pada travel. *Tour Leader performance* adalah sebuah penilaian yang dirasakan dan diterima konsumen terhadap keseluruhan interaksi dan kinerja dari seorang *Tour Leader* dalam pelaksanaan kegiatan *tour*. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap integritas perusahaan dan menciptakan kepuasan serta loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa yang diberikan⁴

Maraknya kasus pada penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah pada instansi pelayanan jasa atau travel dari tahun ke tahun seringkali terjadi kasus penipuan, menelantarkan peserta jamaah, beberapa para jamaah umrah tidak kunjung diberangkatkan. Lantas masalah ini telah memberi dampak negatif terhadap para bisnis travel umrah lainnya dan menimbulkan kepanikan terhadap sejumlah masyarakat dan calon jamaah lainnya⁵. Bahkan jumlah jamaah umrah di suatu travel turun jauh merosot dan jamaah ragu-ragu untuk mendaftar⁶. Dengan berbagai masalah isu yang terjadi membuat seorang pihak perusahaan atau seorang *Tour Leader* tentunya untuk ikut turun serta ambil bagian untuk menjaga kepercayaan jamaah atau calon jamaah umrah yang menggunakan jasa tour dan travel.

Peneliti menjadikan *Tour Leader* Ihya Tour dan Travel sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan terutama dalam perjalanan ibadah haji dan umrah dan apakah sudah sesuai dengan standar oprasional pelayanan (SOP). Dengan demikian *Tour Leader* berkewajiban selalu memimpin dan mendamping apa yang telah diamanahkan artinya selalu berusaha melayani jamaah umrah dengan baik agar jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader*.

METODE PENELITIAN

⁴ Anita Rahayu,T, Ridwan purnama dan Heri Puspito,DS. 2014. Kinerja *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Perilaku Pasca pembelian Dimasa Yang Akan Datang Paket Wisata di Marga Tour (Survei Terhadap Wisatawan Yang Menggunakan Paket Wisata Marga Tour Bandung. *Jurnal turism and Hospitality Essential*, Volume 4 (2): 1-16

⁵ (<https://www.liputan6.com/news/read/3543003/first-travel-kasus-penipuan-jamaah-yang-menghebohkan>, diakses tanggal 30 November 2019).

⁶ (<https://radarlombok.co.id/dampak-kasus-first-travel-pendaftar-travel-umrah-menurun.html>, diakses tanggal 30 November 2019).

Sesuai fokus penelitian yang diangkat maka Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian Kualitatif yang akan menghasilkan data dekskriptif berupa data-data tertulis dan bukan angka. Metodologi penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti dalam kondisi obyek yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai penelitian kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.⁷

Peneliti bermaksud untuk menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya. Penelitian dengan metode deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan atau menggambarkan, melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang akan diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat.

pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara *holistik* (utuh)⁸. Pada penelitian ini, peneliti berusaha mengungkapkan apa adanya tentang peran dan tugas seorang *Tour Leader* dalam perjalanan ibadah umrah PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak. Dengan mendeskripsikan peran seorang *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan ibadah umrah, dan mengetahui SOP *Tour Leader* PT. Ihya Tour sudah sesuai dengan ketentuan SKKNI dan kendala-kendala yang dihadapi. Untuk mendeskripsikan masalah yang diteliti, diperlukan rancangan peneliti dari beberapa kali pengumpulan data, yaitu dengan mengadakan observasi dan wawancara terhadap masalah sesuai dengan fokus yang dipaparkan. Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan tujuan penelitian maka teknik pengumpulan data yang peneliti pilih adalah: Observasi, wawancara dan dokumentasi.

⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA, 2010, hlm 1

⁸ Imam Gunawan, 2015. *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Angkasa, hlm 80

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting dan nama yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehing mudah difahami oleh diri sendiri dan orang lain⁹. Pada Analisis data peneliti berusaha menggambarkan objek penelitian (Peran dan fungsi *Tour Leader*) dengan apa adanya yaitu sesuai dengan kenyataan, adapun objek yang dijadikan penelitian adalah data tentang mengidentifikasi peran dan fungsi dari seorang *Tour Leder* perjalanan ibadah umrah dan mengetahui *SOP Tour Leader* sesuai dengan SKKNI pada PT. Ihya Tour dan Travel yang berlokasi di JL.KS. Tubun No. 33 A Pontianak. analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting dan nama yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehing mudah difahami oleh diri sendiri dan orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah

Tour Leader menjadi salah satu faktor kesuksesan dalam perjalanan ibadah umrah, peran serta kontribusi seorang *Tour Leader* saat penting dan dominan selama pelaksanaan perjalanan ibadah tersebut, karena *Tour Leader* yang selalu berinteraksi dan beradaptasi dengan seluruh rombongan dan dapat mengkoordinir keinginan seluruh rombongan jamaah. Dari hasil wawancara peneliti dengan *owner* PT. Ihya Tour dan travel Bapak Heru W. Djarkasie menyampaikan mengenai syarat sebagai seorang *Tour Leader*, yaitu:

⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA, 2011, hlm 224

“harus mempunyai penampilan yang meyakinkan, sebelum dia berkata jamaah sudah mersa nyaman dan nyaman artinya Tour Ledar bisa memberikan rasa aman dan nyaman buat seluruh jamaah atau rombongan”. (wawancara peneliti tanggal 31 Juli 2020, pukul, 16:21)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Dulhadi (Assatidz Team) yang mengatakan bahwa:

“sesuatu yang harus disiapkan untuk menjadi seorang Tour Leader mempunyai pengalaman, pengalaman melakukan perjalanan, pengalaman mengelola Tour dan travel.” (wawancara peneliti tanggal 18 Agustus 2020, pukul, 10:37)

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa seorang *Tour Leader* memiliki tanggung jawab untuk memimpin sebuah perjalanan wisata atau perjalanan ibadah umrah. Agar perjalanan ibadah umrah yang dipimpin dapat berjalan dengan baik. Adapun peran dan fungsi *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan travel mempunyai tugas penting dalam mewujudkan kegiatan perjalanan ibadah umrah yang berjalan baik dan lancar diantaranya:

- a. **Melaksanakan perjalanan bagi para jamaah sesuai dengan *itinerary* perjalanan ibadah umrah.**

Itinerary sangat dibutuhkan demi lancarnya agenda traveling, *itinerary* adalah daftar kegiatan serta estimasi bujet yang akan dikeluarkan saat perjalanan. *Itinerary* mencakup daftar destinasi, jadwal per hari, akomodasi, transportasi, sampai keperluan lain-lain. Dalam perencanaan kegiatan perjalanan tentunya harus sesuai dengan kegiatan atau program yang telah di tentukan oleh pihak travel

Tabel. 2

Iteneraty Pelaksanaan Ibadah Umrah

Itinerary Umroh bersama Ihya Tour & Travel	
Hari 01	Pukul 17:30 WIB Rombongan Ihya Tour berkumpul di <i>Louge Blue Sky</i> Bandara Supadio Pontianak. Jamaah melaksanakan Shalat Magrib di Bandara Supadio (dipersilahkan memiuh shalat Magrib-Isya di Jama' Taqlim di Bandara Supadio Pontianak ataupun di

	<p>Jama' Takhir di Hotel Cikareng). Jamaah di beri Name Tag dan boarding pass, jamaah masuk ke ruang tunggu keberangkatan. Boarding Time 19:30 WIB masuk ke dalam pesawat, dilanjutkan take off pukul 20:00WIB menuju Bandara Sukarno Hatta Jakarta. Setibanya di Bandara Suekarno Hatta, dengan menggunakan bus, rombongan menuju penginapan (Hotel Area Bandara).</p>
<p>Hari 02</p>	<p>Pukul 06.00 chek out hotel. Pukul 60:30 WIB jamaah Umrah Ihyatour sudah di Bandara Suekarno Hatta Jakarta. Kemudian rombongan menuju terminal 3 keberangkatan luar negri. Setelah menerima dokumen umrah dan boarding pass, seluruh jamaah menuju ruang tunggu keberangkatan luar negri melalui pemeriksaan imigrasi dan security bandara. Boarding time pada pukul 09.50, Jamaah masuk dalam pesawat FLYNAS dan take off menuju Bandara Udara Internasional Pangeran Mohammad bin Abdul Aziz Madinah pada pukul 10.05 WIB. Insha Allah landing pada pukul 16.10 WAS. Jamaah menuju ke terminal kedatangan, setelah pemeriksaan paspor dan visa umrah, rombongan menuju ke parkir Bus IHYATOUR yang telah disediakan, dan mengecek koper dan jamaah masuk ke BUS dengan tertib dan sesuai dengan kelompok atau grubnya masing-masing. Menuju ke Hotel, chek in hotel dan pembagian kamar, kemudian jamaah membawa kopernya masing-masing kedalam kamar, dan istirahat</p>

Volume :1, Number :1, Desember 2020

<p>Hari 03</p>	<p>Tahajud call 03.00 WAS di Masjid Nabawi hingga sholat subuh. Sarapan pagi di Hotel. Pada pukul 07.00 WAS Ziarah Masjid Nabawi didampingi oleh Mutawif dan Mutawifah, dengan mengunjungi antara lain: Raudhah, mihrab, mimbar dan makam Rasulullah SAW dan Sahabat, serta pemakaman baqi. Kembali ke hotel. Kegiatan lainnya adalah memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi dan kegiatan ibadah yang lain-lain</p>
<p>Hari 04</p>	<p>Tahajud call 03.00 WAS di Masjid Nabawi hingga sholat subuh. Sarapan pagi di Hotel. Pada pukul 07.00 WAS Ziarah kota Madinah. Sebelum berangkat jamaah mengambil wudhu terlebih dahulu, karena kunjungan pertama di Masjid Quba, di Masjid Quba jamaah akan melaksanakan sholat sunnah 2 rakaat, kunjungan berikutnya adalah Jabal Uhud dan Makam syuhada Uhud, kebun kurma dan melewati lokasi perang Khandanq dan Masjid Qiblatain. Setelah itu kembali ke hotel. Setelahnya ada memperbanyak berzikir dan lain-lain</p>
<p>Hari 05</p>	<p>Tahajud call 03.00 WAS di Masjid Nabawi hingga sholat subuh. Sarapan pagi di Hotel. Kegiatan berikutnya adalah memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi dengan kegiatan sholat fardu, shoalat sunnah, dzikir dan lain-lain. Pengajian bada asar untuk persiapan pelaksanaan ibadah umrah keesokan harinya.</p>
<p>Hari 06</p>	<p>Tahajud call 03.00 WAS di Masjid Nabawi hingga</p>

	<p>sholat subuh. Sarapan pagi di Hotel. Jamaah mengemaskan koper dan bawaan masing-masing, pukul 09.00 WAS koper dan bagasi diletakan di depan kamar masing-masing. Jamaah bersiap-siap untuk mandi Ihram dan mengenakan pakaian ihram. Bada Dzuhur dan makan siang, pukul 13.00 WAS check out hotel Madinah. Kemudian menggunakan bus, rombongan menuju ke Bir Ali untuk miqod umrah. Di masjid Bir Ali, jamaah akan melaksanakan sholat sunnah ihrom 2 rakaat kemudian melafazkan niat umrah yang akan di dampingi oleh pendamping. Selanjutnya dilanjutkan perjalanan ke kota Makkah dengan bertalbbiah. Setibanya di kota Makkah, check in hotel dan pembagian kunci kamar, jamaah membawa koper bagasi dan bawaan masing-masing menuju kamar yang telah disiapkan. Seluruh jamaah berkumpul di lobby hotel sesuai dengan jam yang ditentukan. Untuk bersama-sama menuju Masjidil Haram dan melaksanakan Thawaf, minum air zam-zzam, sai antara Safa dan Marwa, dan diakhiri dengan Tahallul. Kemudian kembali ke hotel untuk beristirahat.</p>
<p>Hari 07</p>	<p>Menuju ke Masjidil Haram untuk shalat Subuh. Dilakukan dengan sarapan pagi di hotel dan beristirahat untu mengembalikan kebugaran setelah melaksanakan ibadah umrah. Persiapan sholat Jumat di Masjidil Haram. Kegiatan lainnya melaksanakan</p>

Volume :1, Number :1, Desember 2020

	ibadah thawaf sunnah, sholat fardu, dzikir dan lain-lain
Hari 08	Tahjud call 03.00 WAS Masjidil Haram hingga sholat subuh. Sarapan pagi di hotel. Pukul 07.00 WAS melaksanakan Ziarah Kota Makkah dan mengunjungi Jabal Nur, Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Kemah Haji Indonesia , Jamarat, Terowongan Mina, dan Masjid Jironah. Jamaah dapat menggunakan waktu nya untuk beribadah di Masjidil Haram.
Hari 09	Tahjud call 03.00 WAS Masjidil Haram hingga sholat subuh. Sarapan pagi di hotel. Dan ber istirahat mengembalikan kebugaran tubuh setelah melaksanakan ibadah umrah. Kegiatan lainnya adalah memperbanyak ibadah dengan tawaf sunnah, sholat fardu dzikir dan lain-lain.
Hari 10	Persiapan kepulangan. Tahjud call 03.00 WAS koper dan bawaan di taruh ke depan kamar hotel. Pukul 30.00 WAS akan dilakukan penimbangan koper bagasi masing-masing jamaah untuk kelancara pemeriksaan bagasi di Bandara Jeddah dan Jakarta. Sholat Tahajjud, Shalat subuh dan Thawaf Wadha di Masjidil Haram. Kembali ke hotel untuk sarapan pagi. Pukul 08.00 WAS check out hotel. Jamaah bersiap-siap untuk masuk kedalam bis untuk melakukan perjalanan menuju Balad Cornice, Toko parfum dan elektronik, Masjid Qishas dan Makam Siti Hawa.

	Pukul 12.00 WAS jamaah bersiap-siap masuk kedalam bis untuk menuju ke Bandara Internasional King Abdul Aziz Jeddah dan insyaallah tiba di bandara pukul 14.00 WAS. Setelah check in bagasi, air zam-zam dan ticketing. Dan pemeriksaan dokumen pada pukul 17.00 WAS dan insyaallah rombongan take off menuju Bandara Sukarno Hatta Jakarta dengan pesawat FLYNAS.
Hari 11	Pukul 07.50 WIB tiba di Bandara Sukarno Hatta Jakarta. Dilakukan penerbangan ke Bandara Supadio Pontianak Pada Pukul 16.00 WIB dan landing pada pukul 17.25 WIB.

Dari beberapa hasil wawancara dengan *Tour Leader* Ihya Tour dan karyawan di tarvel serta *itinerary* Ihya Tour yang didapatkan oleh peneliti, *Tour Leader* dalam pelaksanaannya menjalankan perjalanan wisata sesuai dengan *itinerary* yang diberikan oleh travel, dan *tour leader* bertanggung jawab atas seluruh pelaksanaan *tour* tersebut mulai dari keberangkatan hingga akhir dari perjalanan serta mengarahkan jamaah di setiap kesempatan.

b. *Tour Leader* Melakukan persiapan keberangkatan sampai kepulangan.

Dalam melakukan persiapan keberangkatan hingga kepulangan jamaah sudah sepenuhnya difasilitasi oleh pihak travel. Seperti adminitrasi, akomodasi, dan transfortasi, dan barang yang disiapkan oleh travel seperti koper, syal ihya tour, tanda pengenalan jamaah, ihram, buku panduan ibadah umrah dan keperluan pribadi jamaah disiapkan oleh jamaah itu sendiri kemudian tugas dari seorang *Tour Leader* ialah menindak lanjuti dari apa yang telah di disiapkan oleh pihak travel.

c. *Persiapan Transportasi*

Tour Leader PT. Ihya Tour dan travel Pontianak tentang persiapan transportasi dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader* tidak bertugas untuk mempersiapkan

transportasi. Melainkan yang mempersiapkan transportasi ialah tugas dari pihak travel. Pihak travel mempersiapkan seluruh rangkaian mulai dari pihak maskapai penerbangan, pihak (bus) di Arab Saudi, pihak hotel.

Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Heru:

“persiapan keberangkatan sebelumnya tour leader harus hafal dengan Seluruh rangkaian kegiatan persiapan sudah dibuat oleh pihak travel mulai dari keberangkatan, saat keberangkatan, saat tiba di Arab Saudi, saat mengatur perjalanan darat di Saudi. Saat mengatur jamaah ke hotel, hingga kembali ke rumah dia harus tau dan hafal di luar kepala. Mampu Mengarahkan dan membimbing jamaah dan tugas seorang tour leader ialah menindak lanjuti dari apa yang telah di persiapkan oleh pihak travel sesuai dengan paket yang ditawarkan” (wawancara peneliti tanggal 1 Agustus 2020, pukul, 16:10).

d. Kesiapan Akomodasi.

Dalam pelaksanaan *Tour*, *Tour Leader* dalam mempersiapkan akomodasi tentunya sudah mempersiapkan dengan baik. Seperti *check in* dan *check out* pesawat, dan hotel sudah dilakukan sebelum keberangkatan atau kedatangan jamaah ketika di hotel *Tour Leader* membagikan kunci kamar yang berdasarkan *list nime* yang didapatkan dari panitia. Karena itu semua merupakan pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang *Tour Leader*.

hasil wawancara dengan *Tour Leader* Bapak Sy. Husain mengatakan bahwa:

“Sebagai tour leader harus memberikan perhatian penuh kepada jamaah dari sebelum berangkat ketika di Arab Saudi, kendaraan (bis), di hotel, dan kegiatan lainnya selama pelaksanaan perjalan ibadah umrah. Ketika sampai di hotel jamaah kita arahkan untuk tidak kemana-mana karena pihak panitia dan hotel akan membagikan kunci kamar kepada masing-masing jamaah. Dan membacakan kegiatan yang akan dilakukan” (wawancara peneliti tanggal 8 Agustus 2020, pukul, 10.37).

e. Menjelaskan kembali perencanaan kegiatan umrah kepada jamaah

Kegiatan yang telah direncanakan oleh pihak Travel tentu harus berjalan dengan baik sesuai dengan rencana atau program yang disiapkan. *Tour Leader* harus memberitahuakan kembali kegiatan yang akan dilakukan kepada jamaah di setiap waktu senggang kapan saja dan dimana saja agar jamaah merasa diarahkan dan tidak kebingungan.

f. Memberikan Instruksi, Pengarahan dan petunjuk kepada Sopir

Bedasarkan wawancara dengan *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan Travel, dapat di simpulkan bahwa dalam kegiatan perjalanan ibadah umrah jamaah akan di ajak untuk mengunjungi tempat-tempet wisata yang tertera di itinerary.

g. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang mengganggu kelancaran perjalanan ibadah umrah.

Bedasarkan wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa pada saat pelaksanaan tugasnya, *Tour Leader* mengambil inisiatif ketika terjadi kejadian yang tak terduga dan sulit untuk ditanggulangi. Kemudian *Tour Leader* harus berkomunikasi dan berkoordinasi kepada peserta dan pihak travel untuk mengambil jalan yang terbaik.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Heru yang pernah menjadi pendamping pelaksanaan ibadah umrah sebagai berikut:

“Kelancaran atau hambatan yang dialami sebagai seorang tour leader adalah selama tour leader itu telah mengetahui dan mengikuti ketentuan yang telah diatur maka hambatan yang mengganggu kelancaran pelaksanaan ibadah umrah itu tidak ada, hambatan yang kecil itu biasa terjadi dan bisa diatasi” (wawancara peneliti tanggal 31 Juli 2020, pukul, 16:21).

Untuk kelancaran dalam perjalanan ibadah umrah Pihak travel akan memberikan opsi kepada *tour leader* kemudian *tour leader* akan menginfokan kepada jamaah opsi yang memungkinkan untuk dijalankan.

h. Bertanggung jawab

Bedasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan *Tour Leader*, dapat disimpilkan bahwa *Tour Leader* bertanggung jawab sepenuhnya terhadap

kebutuhan peserta selama perjalanan. Pertanggung jawaban *Tour Leader* cukup berat, bilamana terjadi kecelakaan atau meninggal, semua kejadian itu menjadi tanggung jawab *Tour Leader* untuk mengatasinya. Tindakan apa yang harus segera dilakukan harus di fikirkan dan dilaksanakan oleh *Tour Leader*

2. SOP *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak sesuai dengan SOP *Tour Leader* yang di tetapkan oleh SKKNI

Tour Leader memiliki berbagai standar dan kompetensi yang telah ditetapkan. Standar dan kompetensi ini pun telah diatur dalam UU Ketenagakerjaan No 113, dan kemudian dilanjutkan dengan Peraturan Pemerintah (PP) No 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) serta PP 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional. Kemudian diikuti Keputusan Menteri Tenaga Kerja (Kemenaker) Nomor KEP.55/MEN/III/2009 yang telah di tetapkan Standar Kompetensi Nasional Indonesia (SKKNI).

PT. Ihya Tour & Travel merupakan perusahaan yang menyediakan jasa perjalanan ibadah umrah. Berkantor pusat sekaligus berdomisili di kota Pontianak, Kalimantan Barat, merupakan salah satu dari 6 Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang remi dari Drijen Haji dan Umrah kementerian Agama RI dengan nomor Izin D/255-D/590 dan berkantor pusaat sekaligus berdomisili di kota Pontianak Kalimantan Barat.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumuan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang di tetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar Komperisi merupakan rumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang perorangan untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang dilandasi dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, keterampilan dan didukung sikap kerja, serta penerapan sesuai dengan untuk kerja yang dipersyaratkan.

Tabel .2
Perbandingan antara SOP *Tour Leader* SKKNI¹⁰ dengan
SOP *Tour Leader* PT. IHYA Tour dan Travel Pontianak.

SOP SKKNI	SOP PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak
- Melakukan persiapan Tour	Mempersiapkan perlengkapan <i>Tour Leader</i> seperti; <ul style="list-style-type: none"> - manifest jamaah, koper, baju dan perlengkapan khusus Tavel, Bendera Travel, spanduk, visa jamaah. - berpenampilan islami dan tidak berlebihan. - menyiapkan foto jamaah ukuran 4x6 untuk keperluan saat dalam perjalanan ibadah umrah
- Mengkoordinasikan jadwal persiapan	<ul style="list-style-type: none"> - Selalu berkoordinasi dengan Travel, - Mengaktifkan Handpone 24 jam selama bertugas menjadi seorang <i>Tour Leader</i>
- Mengembangkan pengetahuan Destinasi	<ul style="list-style-type: none"> - Menguasai sejarah Mekah dan Madinah dan tempat destinasi lainnya yang di kunjungi - Bisa berbahasa Arab atau Inggris - Menguasai materi umrah dan pelaksanaannya tidak memaksakan khilafiyah yang mu'tabar di kalangan ulama kepada jamaah - Mengetahui faidah-faidah suatu tempat

¹⁰ <http://www.kemenpar.go.id/post/standar-kompetensi-kerja-nasional-Indonesia-skkni-bidang-pariwisata> diakses tanggal (2 Desember 2019).

	atau destinasi
- Mengatur saat keberangkatan	<ul style="list-style-type: none"> - Membimbing dan mengarahkan jamaah saat keberangkatan - Mengecek kembali kelengkapan jamaah - Mengumpulkan dan menyimpan paspor jamaah dengan baik
- Mengatur saat transit	<ul style="list-style-type: none"> - Memimpin dan mengarahkan perpindahan jamaah dan barang dari gate kedatangan menuju gate keberangkatan dengan teratur dan tepat waktu
- Mengatur saat tiba	<ul style="list-style-type: none"> - Mengatur dan memimpin perpindahan rombongan jamaah dari pesawat, hingga keluar dari Airport.
- Mengatur saat di kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pengaturan jamaah. - Melaksanakan itinerary - Menyampaikan informasi dan kegiatan yang dibutuhkan selama di kendaraan
- Mengatur saat check In dan check out di Hotel	<ul style="list-style-type: none"> - Berkoordinasi dengan petugas check in sebelum sampai ke hotel. - Membantu petugas check in dalam mengawasi, mengecek, dan menghitung jumlah jamaah, koper jamaah setiap check in dan check out di hotel.
- Mengatur peserta saat tour	<ul style="list-style-type: none"> - Menemani dan mengantar jamaah ke tempat sholat fardu, dan makan terutama pada di hari pertama. - Membagikan air mineral kepada jamaah

	<p>setiap malam ke kamar nya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan dan membagikan snack kepada jamaah setiap melaksanakan tour atau di dalam perjalanan.
<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola tour tambahan 	<ul style="list-style-type: none"> - Berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait dan kepada jamaah terkait untuk merencanakan tour tambahan.
<ul style="list-style-type: none"> - Mengatur perpindahan moda transportasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Berkoordinasi dengan supir bus sehari sebelum melakukan perjalanan
<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola permasalahan yang tak terduga 	<ul style="list-style-type: none"> - Bergerak dan cepat tanggap dengan semua permasalahan yang terjadi dilapangan - Menguasai dan memahami prosedur dalam menyelesaikan masalah
<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola laporan 	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat laporan kegiatan tour hari per hari dikelola dengan baik sesuai dengan prosedur perusahaan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur *Tour Leader* di PT. IHYA Tour dan Travel Pontianak sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI. Untuk memperkuat SOP *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan Travel peneliti akan menggunakan Angket untuk digunakan menjadi salah satu tolak ukur dari keberhasilan kinerja *Tour Leader* di PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak, dalam hal mengetahui apakah jamaah merasa puas atau tidak atas pelayanan PT, Ihya Tour dan Travel Pontianak dan pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader* selama perjalanan ibadah umrah di PT, Ihya Tour dan Travel.

Tabel. 3

Angket per bulan Maret 2019

NO	PERNYATAAN	SM	CM	M	TM	STM
1	Sikap, keramahan, dan penampilan petugas pelayanan kami	39	49	58	3	1
2	Kemampuan dan kejelasan petugas dalam memberikan informasi	40	52	56	2	0
3	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan dan menyelesaikan masalah (bila ada)	58	54	38	0	0

Dapat disimpulkan bahwa jamaah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan Travel dalam perjalanan ibadah umrah, dilihat dari hasil angket yang diberikan pada jamaah untuk memberi penilaian pada pertanyaan mengenai sikap, kemampuan dan kejelasan dalam memberikan informasi, dan pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader* saat memimpin rombongan jamaah ibadah umrah rata-rata keseluruhan jamaah memberukan penilaian baik kepada Tour PT. Ihya Tour dan travel

3. Kendala yang dihadapi seorang *Tour Leader* dalam memimpin rombongan Jamaah Ibadah Umrah

Tour Leader merupakan sebagai perwakilan dari PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak yang bertugas memimpin dan mengurus rombongan jamaah umrah harus memiliki keterampilan dan cekatan dalam pengambilan keputusan, apabila terjadi suatu kendala serta mampu mengatasi kendala-kendala dalam perjalanan ibadah umrah.

Seperti pengalaman yang pernah dirasakan oleh bapak Heru saat menjadi pembimbing dalam perjalanan ibadah umrah sebagai berikut:

*“Kendala yang akan dihadapi oleh seorang *Tour Leader* tentu pasti ada, jika *Tour Leader* itu tidak bisa menguasai dan memenuhi SOP maka semua kegiatan perjalanan ibadah itu*

akan menjadi kendala atau penghambat baginya contoh yang biasa terjadi antara lain jamaah terlambat untuk berangkat ke bandara, jamaah kebingungan sholat di dalam pesawat". (Heru W Djarkasie, wawancara penulis tanggal 1 Agustus 2020).

Tour Leader juga merupakan orang pertama yang dapat meredam suasana saat terjadi kendala dan masalah dalam sebuah proses perjalanan ibadah umrah, hal ini bertujuan agar sebuah perjalanan ibadah umrah dapat berjalan dengan lancar. *Tour Leader* harus memberikan informasi perihal khusus-khusus yang pernah terjadi di keberangkatan-keberangkatan sebelumnya, agar menjadi gambaran untuk jamaah yang akan melaksanakan perjalanan ibadah umrah

PEMBAHASAN

1. Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah

Tour leader mempunyai peran penting dalam perjalanan wisata tentunya segala renteratan tugas dan tanggung jawab harus di kuasai oleh seorang *Tour Leader* demi kelancaran perjalanan ibadah umrah. Dengan demikian, seorang *Toer Leader* harus memiliki kesiapan dalam melaksanakan tugasnya. Kesiapan itu terlihat dari apa yang dikerjakan oleh seseorang ketika hendak melakukan sesuatu. Meminjam teori kesiapan pembelajaran, menurut Dalyono, kesiapan adalah kemampuan yang cukup baik fisik, mental, dan perlengkapannya. Kesiapan fisik, berarti tenaga, yang cukup dan kesehatan yang baik. Sementara kesiapan mental berarti memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan¹¹

a. Merencanakan Perjalanan Bagi Para Jamaah Sesuai Dengan *Itinerary* Perjalanan Ibadah Umrah.

Untuk menciptakan rasa aman dan nyaman kepada jamaah, *Tour Leader* Ihya Tour akan membimbing dan mengarahkan jamaah dengan kemampuan dan pengalaman yang dimilikinya. Persiapan dalam melakukan sesuatu yang ingin

¹¹ Dalyono, 2005. *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hal. 49

terlaksana dengan baik Menurut Karebet dan Yusnanto, perencanaan dapat didefinisikan sebagai, suatu proses menentukan saran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapai dan SDM yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan¹².

b. Tour Leader Melakukan Persiapan Keberangkatan Sampai Kepulangan

Persiapan yang dilakukan oleh jamaah dan persiapan oleh pihak travel, dimana persiapan mulai dari keberangkatan hingga kepulangan jamaah sudah sepenuhnya difasilitasi oleh pihak travel. Seperti adminitrasi, akomodasi, dan transfortasi, dan barang yang disiapkan oleh travel seperti koper, syal ihya tour, tanda pengenalan jamaah, ihram, buku panduan ibadah umrah dan hal keperluan pribadi itu disiapkan oleh jamaah itu sendiri kemudian tugas dari seorang *Tour Leader* ialah menindak lanjuti dari apa yang telah di disiapkan oleh pihak travel.

¹³Perencanaan adalah proses pemilihan dan penetapan tujuan, strategi, metode, anggaran, dan standar (tolak ukur) keberhasilan suatu kegiatan.

c. Persiapan Transportasi

Pengertian transportasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Nasution dalam Imam Rifusua, ¹⁴diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan, sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui

Persiapan transportasi dan tugas seorang *tour leader* ¹⁵Seorang *tour leader* dalam kegiatan *tour operator* berfungsi sebagai seorang karyawan yang berperan dan bertindak atas nama *tour operator* yang karena keahlian, dan kompetisi yang

¹² M. Karebet W dan M. Ismail Yusanto, *Pengantar Manajemen Syariat*, Jakarta: Gramedia, 2002, hlm 109

¹³ Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003, hlm. 29.

¹⁴ Imam Rifusua, Analisis Pengaruh Struktur Kota-Sistem Transportasi-Komunikasi BBM Kota-kota Di Jawa.2010. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, Volume 2 (12): 101-110

¹⁵ Okta A Yoeti. *Tour Leader Profesional Fungsi, Tugas, dan Tanggung jawab*. Bandung: Angkasa. 2003, hlm.9

dimilikinya di mana ia bekerja. Dipercaya membawa rombongan wisata dari suatu kota ke kota lain, dari suatu destinasi pada destinasi lain

d. Kesiapan Akomodasi.

melaksanakan fungsinya sebagai seorang *tour leader*, untuk kenyamanan dan kepuasan jamaah PT. Ihya Tour dan Travel dalam melakukan pelaksanaan ibadah umroh persiapan mengenai akomodasi harus dipersiapkan dengan matang dan menajmin bahwa pelayanan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan paket yang dijanjikan. ¹⁶Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya, seperti maskapai penerbangan, hotel, restaurant, pusat-pusat rekreasi disuatu kota yang dikunjungi.

e. Menjelaskan Kembali Perencanaan Kegiatan Umrah Kepada Jamaah

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dari seorang *Tour Leader* PT. Ihya Tour menjelaskan bahwa *tour leader* setiap saat akan memberikan instruksi atau arahan kepada jamaah dari sebelum keberangkatan hingga kembali lagi ke tanah air. Dimana proses kegiatan perjalanan ibadah umrah sudah semestinya untuk selalu diberitahukan kepada jamaah kapanpun dan dimanapun kegiatan demi kegiatan agar jamaah merasa lebih terarah dan mengikuti *itinerary* yang telah dibentuk oleh pihak travel.

f. Memberikan Instruksi, Pengarahan dan Petunjuk Kepada Sopir.

Tugas utama dari peran *Tour Leader* adalah memberikan instruksi, pengarahan kepada sopir untuk mengikuti tempat wisata yang sesuai dengan *itinerary* perjalanan tersebut. Tentunya supir sudah berpengalaman dan mengetahui seluruh tempat atau rute-rute wisata yang tertera di *tour itinerary*.

¹⁷tugas dan tanggung jawab *tour leader* PT. Ihya Tour dan Travel ialah mempersiapkan bus yang akan dipakai rombongan dalam pelaksanaan kegiatan

¹⁶ Okta A Yoeti. *Tour Leader Profesional Fungsi, Tugas, dan Tanggung jawab*. Bandung: Angkasa. 2003, hlm.31

¹⁷ Okta A Yoeti. *Tour Leader Profesional Fungsi, Tugas, dan Tanggung jawab*. Bandung: Angkasa. 2003, hlm.32

ibadah umrah merupakan tugas dan tanggung jawabnya. Persiapan itu mencakup surat jalan ke destinasi yang dikunjungi, seperti memberikan instruksi kepada sopir untuk menuju destinasi

g. Mengambil Inisiatif dan Memutuskan Bila Terjadi Hal-Hal yang Menghambat Kelancaran Perjalanan Ibadah Umrah.

Dalam mengambil inisiatif atau mengambil keputusan saat melaksanakan perjalanan ibadah umrah, peran *tour leader* sangat dibutuhkan dan harus menguasai hal tersebut. sebagaimana menurut Suharman, pembuat keputusan (decision making) ialah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti.¹⁸Pembuat keputusan terjadi didalam situasi yang meminta seseorang harus, membuat prediksi atau gambaran ke depan, memilih salah satu diantara dua pilihan atau lebih, membuat perkiraan tentang banyaknya kejadian berdasarkan bukti-bukti terbatas.

h. Bertanggung Jawab

Tour leader Ihya tour bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kebutuhan peserta selama perjalanan. ¹⁹Tanggung jawab adalah sikap yang berkaitan dengan janji dan tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, norma, adat-istiadat yang dianut oleh warga masyarakat.

berdasarkan dari pembahasan di atas *bahwa Tour Leader* Ihya Tour & Travel dalam membimbing jamaah ibadah umrah sudah menjalankan tugas dan fungsinya sebagai seorang *tour leader*. Dikarenakan *tour leader* PT Ihya Tour selalu berupaya untuk memberikan pelayanan dan bimbingan sesuai dengan ketentuan dan tugas dari seorang *tour leader*. Supaya terealisasinya program-program yang sudah ditawarkan kepada jamaah, semua karyawan dan team perjalanan ibadah umrah PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak bekerja sama dan berusaha semaksimal mungkin dalam mengimplementasikan program-program yang telah direncanakan.

¹⁸ Suharman, *Psikologi Kognitif*, Surabaya: Srikandi.2005, hlm. 194.

¹⁹ Dimiyati dan Mudjiyono, *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Rineka Cipta.2010. hlm. 10

2. SOP *Tour Leader* PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak dengan SOP *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI.

Pelaksanaan SOP (Standar Oprasional Pelayanan) dalam kinerja *Tour Leader* Ihya Tour dan Travel sudah diatur dan sesuai tugasnya. Ada beberapa bagian dalam SOP SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) *tour leader* dan SOP *Tour Leader* PT Ihya Tour dan yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya. Pembagian tersebut bertujuan untuk memaksimalkan kinerja dari pengurus agar tujuan instansi dapat tercapai.

karyawan PT. Ihya Tour dan Travel bekerja sama dan berusaha semaksimal mungkin dalam mengimplementasikan program-program yang telah direncanakan. Adapun bentuk implementasi dari fungsi perencanaan dan pengorganisasian yang telah dilakukan oleh PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak Karena jika SOP tidak diterapkan dengan baik, maka dampaknya juga akan kepada kinerja SDM.

²⁰Adanya SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan.

3. Kendala yang Dihadapi Seorang *Tour Leader* Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah

Setiap perusahaan mengalami keterbatasan sumber daya produksi yang disebut kendala atau constraint. Kendala memiliki dampak terhadap profitabilitas perusahaan. Kendala adalah segala hal yang dapat menghambat perusahaan dalam melakukan kegiatan. Kendala tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan karena dapat menghambat proses produksi yang berdampak pada biaya produksi juga volume penjualan yang akhirnya menyebabkan kerugian pada perusahaan.

²⁰ Gabriele, 2018. Analisis Penerapan Standar Oprasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT CAHAYA INDO PERSADA. *Jurnal AGORA*, Volum 6 (1): 1-10

Dari pemaparan peneliti pada tentang kendala yang dihadapi seorang *Tour Leader* Ihya Tour dan Travel Pontianak dalam pelaksanaan ibadah umrah, setiap masing-masing *Tour Leader* Ihya Tour dan Travel Pontianak memiliki pengalaman yang berbeda-beda. Dari pengalaman yang di paparkan oleh *Tour Leader* PT Ihya Tour dan Travel Pontianak hambatan yang dirasakan atau yang pernah dialami dalam melakukan perjalanan ibadah umrah seperti sakit, ketika ada jamaah sakit dalam pelaksanaan ibadah umrah jika sakit nya hanya sakit ringan maka jamaah akan di obatkan dengan peralatan atau obat-obatan yang disediakan oleh pihak travel jamaah tidak perlu membayar biaya pengobatan, sebab pemerintah kerajaan Arab Saudi memberikan fasilitas kesehatan gratis kepada jamaah umrah selama sakit di Tanah Suci. Namun jika jamaah sakit parah dan memerlukan peralatan yang lebih maka dana yang dikeluarkan jamaah melalui asuransi umrah.

A. Kesimpulan

Peran *Tour Leader* dalam suatu perjalanan ibadah umrah tentunya harus benar-benar memahami secara keseluruhan rangkaian kegiatan serta program-program yang telah diatur oleh pihak penyelenggaraan ibadah umrah dan dapat membimbing jamaah dengan rasa aman dan nyaman kepada jamaah PT. Ihya tour dan Travel Pontianak. Kemampuan dalam memimpin dan mengarahkan seorang *Tour Leader* tentunya akan berdampak besar terhadap sebuah instansi pelayanan jasa perjalanan wisata tersebut.

Berdasarkan pembahasan penelitian sebelumnya penelitian disini dapat menyimpulkan:

1. Bahwa salah satu indikasi dalam keberhasilan dalam pelaksanaan perjalanan ibadah umrah adalah peran dan fungsi *Tour Leader*, dan adapun tugas penting yang dilakukan oleh seorang *Tour Leader* adalah agar mewujudkan perjalanan ibadah umrah yang berjalan baik dan lancar serta dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah yaitu: merencanakan perjalanan bagi para jamaah sesuai dengan itinerary perjalanan ibadah umrah, berkoordinasi dengan pihak penyelenggara ibadah umrah dan dalam melakukan persiapan keberangkatan samapai kepulanagan, memastikan daftar jamaah yang berangkat, menjadi

- koordinator lapangan pada saat ibadah umrah dengan baik yaitu dengan membimbing serta mengarahkan jamaah dengan baik. Menjelaskan perencanaan kegiatan umrah kepada jamaah. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang mengganggu atau tidak diinginkan.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Tour Leader* di PT. IHYA TOUR dan Travel Pontianak sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI di buktikan dengan adanya beberapa *Tour Leader* IHYA TOUR mempunyai sertifikat kompetensi *Tour Leader* yang dikeluarkan oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).
 3. *Tour Leader* memiliki kendala atau pengalaman yang berbeda-beda dan seorang *Tour Leader* harus bisa mengatasi dan meminimalisir kendala-kendala yang terjadi saat memimpin rombongan perjalanan ibadah umrah. Adapun kendala yang dihadapi oleh seorang *Tour Leader* saat memimpin rombongan ibadah umrah seperti: jamaah yang tidak on time sesuai dengan ketentuan yang diberikan. Jamaah yang kebingungan menggunakan fasilitas di dalam pesawat. Jamaah yang susah untuk diarahkan. Jamaah yang tiba-tiba setres. Jamaah yang ngotot sesuai dengan kemaun sendiri. Dengan berbagai kendala yang dihadapi, seorang *Tour Leader* harus mampu menyelesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslibatang Kehidupan Keagamaan, 2007
- Anita Rahayu, T, Ridwan Purnama dan Heri Puspito, DS. Kinerja *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Perilaku Pasca pembelian Dimasa Yang Akan Datang Paket Wisata di Marga Tour (Survei Terhadap Wisatawan Yang Menggunakan Paket Wisata Marga Tour Bandung. *Jurnal tourism and Hospitality Essential*, Volume 4 (2): 1-16, 2014
- Dzil Asraril dan H Aulia, Pelaksanaan Tugas Taour Leader Umrah Di PT Pandi Kencana Murni (PAKEM) Tours Pekanbaru. *Jurnal FISIP*, Volume 6 (2): 1-18, 2019
- Imam Gunawan, *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Angkasa, 2015

- Okta A Yoeti, *Tour Leader Profesional Fungsi, Tugas, dan Tanggung jawab*. Bandung: Angkasa. 20013
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA, 2010
- Dalyono, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hal. 49, 2005
- Gabriele, Analisis Penerapan Standar Oprasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT CAHAYA INDO PERSADA. *Jurnal AGORA*, Volum 6 (1): 1-10, 2018
- Suharman, *Psikologi Kognitif*, Surabaya: Srikandi.2005.
- Dimiyati dan Mudjiyono, *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Rineka Cipta.2010.
- M. Karebet W dan M. Ismail Yusanto, *Pengantar Manajemen Syariat*, Jakarta: Gramedia, 2002, hlm 109
- M. Karebet W dan M. Ismail Yusanto, *Pengantar Manajemen Syariat*, Jakarta: Gramedia, 2002, hlm 10
- Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003, hlm. 29.
- Imam Rifusua, Analisis Pengaruh Struktur Kota-Sistem Transportasi- Komunikasi BBM Kota-kota Di Jawa. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, Volume 2 (12): 101-110, 2010
- Waldan, R (2017). Quality of Work Life Sebagai Solusi Peningkatan Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam. *Jurnal Al-Hikmah*, 12(2), 29-50.
- Waldan, R (2019). *Pengantar Manajemen*. Pontianak: IAIN Press.
- Waldan, R (2020) The effect of Achivement Motivation TraininG ON Improving Woman Enterpreneurs Motivation Sambas District. *Jurnal Raheema*,7 (1),18-29.
- Waldan, R (2020) The effect of Leader Support And Competence to the Organizational Commitment on Employees Performance of Human Resources Development Agency in West Kalimantan. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan (JEBIK)*, 9 (1), 31-49.
- Waldan, R (2020). Total Quality Management dalam Perspektif Islam. *Journal of International Conference On Religion, Humanity and Development*, 1(1), 263-274.

Volume :1, Number :1, Desember 2020

Waldan, R (2020) Zakat Distribution Management Of National Amil Zakat Agency Of West Kalimantan Province. *Jurnal Al-Hikmah*, 14 (1), 37-48.

<http://kalbar.kemenag.go.id/data/jumlah-jamaah-haji>, diakses tanggal (27 November 2019).

<http://www.kemenpar.go.id/post/standar-kompetensi-kerja-nasional-Indonesia-skkni-bidang-pariwisata> diakses tanggal (2 Desember 2019).

(<https://www.liputan6.com/news/read/3543003/first-travel-kasus-penipuan-jemaah-yang-menghebohkan>, diakses tanggal 30 November 2019).

(<https://radarlombok.co.id/dampak-kasus-first-travel-pendaftar-travel-umrah-menurun.html>, diakses tanggal 30 November 2019).

<http://www.kemenpar.go.id/post/standar-kompetensi-kerja-nasional-Indonesia-skkni-bidang-pariwisata> diakses tanggal (2 Desember 2019)

