

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari

a. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari

PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari merupakan biro perjalanan wisata keagamaan yang menyediakan jasa perjalanan ibadah umrah. PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari berlokasi di Desa Tamban Jl. Mekarsari Km. 15, 5 Kec. Mekarsari Kab. Barito Kuala, Kalimantan Selatan. PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari merupakan salah satu cabang dari PT. Zaman Madani Wisata yang memiliki kantor pusat di Jalan Pangeran Antasari No. 41 Rt. 003 Rw. 00, Kelurahan Wiritasi, Kec. Kusan Hilir, Kab. Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan. PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari berdiri pada tanggal 19 Januari 2021. Adapun yang menjadi pimpinannya adalah Bapak H. Pahrudin.

b. Landasan Hukum PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari

PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari mempunyai landasan hukum guna melegalkan usaha yang sedang dijalankan.

Berdasarkan surat keputusan Kementerian Agama Nomor U.276 Tahun 2021 pada tanggal 22 April 2021.

- 1) PPIU (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah): Nomor 827
- 2) PIHK (Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus): Nomor 601

c. Logo PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari



d. Prinsip dan Motto PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari

PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari memiliki prinsip dalam melayani jemaah yaitu “*Membangun karakter jemaah menuju insan yang lebih baik*”. Adapun Moto PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yaitu:

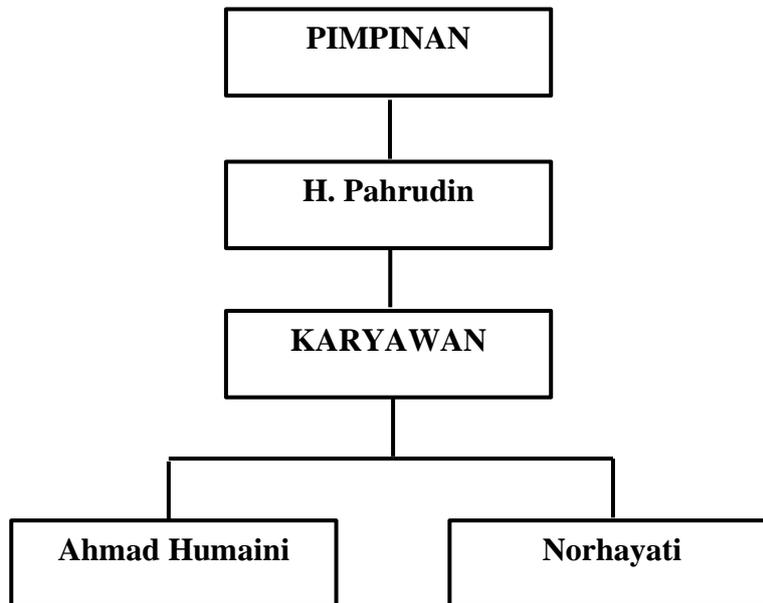
“*Sempurna Ibadahnya*”

“*Puas pelayanannya*”

“*ZMW Travelnya*”

e. Struktur kepengurusan PT. Zaman Madani Wisata Desa Mekarsari

BAGAN 4.2 Struktur Organisasi PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari Tahun 2021.



Sumber: wawancara dengan bapak Ahmad Humaini

f. Sarana dan Prasarana, Fasilitas, dan Perlengkapan

1) Sarana dan Prasarana

Sebagai biro perjalanan resmi umrah dan haji plus yang beralamatkan di Desa Tamban Jl. Mekarsari Km. 15,5 Kec. Mekarsari Kab. Barito Kuala Kalimantan Selatan. Agar tugas bisa berjalan dengan baik dan lancar, diperlukan sarana dan prasarana guna menjadi faktor pendukung. Disini disebutkan apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Kantor	1 buah
2	Komputer	1 buah
3	Printer	1 buah
4	Meja	2 buah
5	Kursi	8 buah
6	Telepon	1 buah
7	Kipas angin	2 buah
8	Lemari	1 buah
9	Jam dinding	1 buah
10	ATK (Alat Tulis Kantor)	10 buah
11	Spanduk	2 buah
12	Karpet	1 buah
13	Air mineral	1 Dus

Sumber: wawancara dengan Bapak Ahmad Humaini

2) Fasilitas

Maksud dari fasilitas disini adalah fasilitas yang diperoleh jamaah apabila menggunakan jasa PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, diantaranya yaitu:

- a) Hotel di Mekkah sesuai paket
- b) Hotel di Madinah sesuai paket
- c) Prasmanan 3x sehari yang disajikan dengan menu makanan Indonesia.

- d) *Tour leader*
 - e) Transportasi Udara
 - f) Transportasi Darat
 - g) Manasik
 - h) Keberangkatan dari Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor (PP)
- 3) Perlengkapan Jamaah

PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari telah menyediakan perlengkapan untuk jamaah, yang akan digunakan jamaah selama pelaksanaan ibadah berlangsung. Bisa dilihat dalam tabel agar lebih jelas sebagai berikut.

Tabel 4.3 Perlengkapan Jamaah Umrah

No	Perlengkapan	Laki-laki	Perempuan
1	Kain ihram	2	-
2	Mukena	-	1
3	Kerudung putih	-	2
4	Koper besar	1	1
5	Tas tenteng	1	1
6	Tas selempang	1	1
7	Kain sasirangan	1	1
8	<i>Id card</i>	1	1
9	Buku panduan manasik	1	1
10	Shall PT. Zaman Madani Wisata	1	1

Sumber: wawancara dengan Ahmad Humaini

g. Daftar Paket/Biaya Haji dan Umrah

- 1) Biaya Haji Khusus

Biaya haji khusus di PT. Zaman Madani Wisata ini adalah senilai Rp. 250.000.000. Harga paket sudah termasuk:

- a) Tiket pesawat
- b) Pengurusan dokumen visa dan surat rekomendasi pemberangkatan
- c) Akomodasi hotel
- d) Makan 3 kali sehari
- e) Transportasi full AC selama di Arab Saudi
- f) *Tour Leader* dan *Muthawwif* yang berpengalaman
- g) Ziarah dan *city tour* sesuai program
- h) Air zam-zam 5 liter per orang
- i) Tenda ber AC di Arafah dan Mina
- j) Perlengkapan ibadah.

Harga paket tidak termasuk:

- a) Biaya kelebihan berat bagasi
 - b) Tour dan transportasi di luar paket
 - c) *Tour leader* dan *Muthawwif* khusus
 - d) Kursi roda
 - e) Badal haji
 - f) Kargo dan biaya lainnya yang bersifat pribadi
- 2) Paket Umrah

Tabel 4.4 Paket Umrah

No	Paket	Harga
1	Paket gold 9 hari	Rp. 34.000.000
2	Paket gold 12/13 hari	Rp. 37.000.000
3	Paket silver 9 hari	Rp. 31.000.000
4	Paket silver 12/13 hari	Rp. 33.000.000
5	Paket awal ramadhan	Rp. 36.000.000
6	Paket akhir ramadhan lebaran di Mekkah	Rp. 43.000.000
7	Full ramadhan	Rp. 49.000.000

Sumber: wawancara dengan Bapak Ahmad Humaini

Harga ini berpatok dolar maksimal di 1 USD = Rp. 16.000. Adapun harga sudah termasuk:

- a) Pajak Saudi: Rp. 2.000.000
- b) Asuransi Saudi: Rp. 750.000
- c) Wisata kota Thaif, makan nasi mandy bersama di Thaif, makan di Wong Solo Jeddah, Pengawalan hajar aswad Rp. 500.000
- d) Hotel Makkah bintang 4 dan 5 yang berjarak dekat dengan Masjidil Haram
- e) Hotel Madinah bintang 4 dan 5 yang jaraknya dekat dengan Masjid Nabawi
- f) Miqat

Harga paket umrah umumnya pada PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari sudah termasuk:

- (1) Tiket pesawat terbang (PP)
- (2) Pengurusan dokumen visa dan surat rekomendasi keberangkatan

- (3) Akomodasi hotel
- (4) Makan tiga kali sehari (makanan Indonesia)
- (5) Transportasi lokal selama di Arab Saudi
- (6) *Tour leader* dan *Guide*/Muthawwif
- (7) Ziarah dan *city tour* sesuai program
- (8) Air zam-zam 5 liter per orang
- (9) Porter bandara

Harga paket tidak termasuk:

- a) Biaya kelebihan berat bagasi
- b) Tour dan transportasi di luar paket
- c) Biaya tambahan nama paspor
- d) Vaksin (jika perlu) dan biaya lainnya yang bersifat pribadi

h. Syarat Pendaftaran

- 1) KTP
- 2) Kartu Keluarga
- 3) Paspor
- 4) Vaksin meningitis (jika perlu)
- 5) Pas foto 4x6

2. *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari

PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari mempunyai satu orang *tour leader*, beliau adalah bapak H. Pahrudin. Bapak H. Pahrudin merupakan pimpinan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban

Mekarsari sekaligus *tour leader* di perusahaan tersebut. *Tour leader* dilahirkan di Banjarmasin pada tanggal 07 April 1945. Saat masih kecil beliau dibawa oleh orang tua beliau berpindah dan menetap di Desa Tamban Mekarsari hingga saat ini. Beliau berstatus menikah dan memiliki seorang anak laki-laki. Bapak H. Pahrudin dikenal orang memiliki sifat yang baik, berwibawa, tegas, namun juga ramah dan senang bermasyarakat, sehingga tidak sedikit masyarakat yang menyukai beliau.

Sebelum bergabung bersama PT. Zaman Madani Wisata, bapak H. Pahrudin pernah menjadi pimpinan cabang serta *tour leader* di PT. Kamilah Wisata Muslim di Desa Tamban Mekarsari. Karena beliau merasa sudah cukup lama hampir 10 tahun lamanya bergabung di PT. Kamilah Wisata Muslim, akhirnya beliau memutuskan untuk mencoba bergabung bersama PT. Zaman Madani Wisata, dan pada akhirnya berdirilah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari.

Menurut bapak H. Pahrudin untuk menjadi seorang *tour leader* bukanlah hal yang mudah, *tour leader* memiliki tanggung jawab yang sangat besar yaitu memimpin, mengkoordinasi serta melayani jemaah dengan baik agar jemaah merasa senang dan nyaman lalu kemudian dapat menimbulkan kepuasan bagi jemaah. Karena itulah bapak H. Pahrudin belum memberikan amanah tersebut kepada karyawannya untuk menggantikan posisi beliau menjadi *tour leader* akan tetapi beliau sudah memiliki rencana untuk merekrut *tour leader* yang baru dalam waktu dekat namun tidak bisa dipastikan waktunya, mengingat usia beliau yang sudah

tidak muda lagi. Bapak H. Pahrudin juga mengatakan bahwa menjadi seorang *tour leader* adalah pekerjaan yang menyenangkan karena bisa bekerja sambil beribadah. Berprofesi sebagai *tour leader* juga merupakan tugas yang mulia karena bisa membantu sesama apalagi dalam hal beribadah. Ketika dapat membantu jamaah dan jamaah merasa terbantu terhadap apa yang diberikan, disitu terdapat rasa bahagia dan kepuasan tersendiri yang dirasakan. Bapak H. Pahrudin sangat menikmati menjadi *tour leader* yang bisa memperluas jangkauan pertemanan beliau, karena pada dasarnya beliau adalah orang yang sangat senang bergaul.

Dikalangan masyarakat *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari merupakan sosok kharismatik yang memiliki kepribadian baik. *Tour leader* juga dikenal sebagai sosok yang humoris atau gemar bercanda sehingga tidak sedikit masyarakat maupun jamaah yang menyukai beliau. Seperti yang disampaikan oleh salah seorang jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yaitu Bapak H. Hamdan, bahwa *tour leader* adalah sosok yang sangat ramah dan sangat menghormati orang yang lebih tua dari beliau atau orang-orang yang sudah berusia lanjut. *Tour leader* mampu memperlakukan jamaah lansia dengan sangat baik, bahkan jamaah diperlakukan layaknya orang tua sendiri.¹

Tidak hanya Bapak H. Hamdan, Ibu Haidah S. Pd. I juga turut memberikan informasi mengenai *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata

¹ Wawancara dengan Bapak H. Hamdan selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 10 April 2023

Desa Tamban Mekarsari. Berdasarkan informasi yang didapat dari Ibu Haidah S. Pd. I diketahui bahwa *tour leader* merupakan sosok yang sangat menyenangkan. Beliau mampu menghibur jamaah dengan lelucon-lelucon yang beliau lontarkan. Rasa lelah setelah seharian melaksanakan aktivitas pun terasa berkurang berkat lelucon-lelucon menggelitik yang diberikan *tour leader*. *Tour leader* juga dianggap sebagai *tour leader* yang penuh perhatian, karena selalu memperhatikan jamaah, bahkan dari hal-hal kecil sekalipun, mulai bangun tidur sampai tidur kembali. *Tour leader* selalu mementingkan keperluan jamaah terlebih dahulu dibandingkan keperluan beliau pribadi. Salah satu contohnya adalah ketika makan, *tour leader* akan memastikan seluruh jamaah telah makan terlebih dahulu setelah itu baru beliau makan.²

Peneliti juga mendapatkan informasi dari salah seorang jamaah yang terkesan dengan sikap *tour leader* yakni Ibu Sarkiyah. *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari disebut-sebut sebagai *tour leader* yang sangat ramah kepada setiap jamaah. Kehadiran *tour leader* seperti beliau mampu menjadikan suasana umrah menjadi lebih berkesan dan lebih menyenangkan.³

Salah satu jamaah umrah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yaitu saudari Izka Izzati juga menceritakan pengalamannya berumrah didampingi oleh *tour leader*. Menurut cerita dari saudari Izka

² Wawancara dengan Ibu Haidah, S. Pd. I selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 12 April 2023

³ Wawancara dengan Ibu Sarkiyah selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 13 April 2023

Izzati *tour leader* merupakan sosok yang sangat baik, karena bisa dilihat dari cara beliau memperlakukan jamaah lansia dengan sopan, penuh kesabaran dan penuh perhatian. Dalam pelaksanaan ibadah umrah tentu pasti ada terdapat jamaah yang berusia lanjut.⁴ *Tour leader* selalu memperhatikan kondisi setiap jamaahnya. Apabila didapati salah seorang jamaah yang kondisi kesehatannya sedang menurun atau didapati jamaah yang kelelahan, maka *tour leader* memperkenankan jamaah tersebut untuk beristirahat. Seperti yang telah diinformasikan oleh salah seorang jamaah, beliau adalah Ibu Warniati. Pernah suatu ketika Ibu Warniati merasa sangat kelelahan sehingga memutuskan untuk tetap berada di hotel dan tidak ikut untuk makan siang. Mengetahui hal tersebut *tour leader* langsung mengantarkan makanan ke kamar ibu Warniati agar beliau tetap bisa makan siang.⁵

3. Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah

Tour leader memiliki peranan yang dapat mempengaruhi jalannya kegiatan wisata, tidak terkecuali kegiatan wisata keagamaan seperti pelaksanaan ibadah umrah. Adapun peran *tour leader* dalam penelitian ini telah peneliti kategorikan menjadi tiga yaitu peran sebagai pemimpin,

⁴ Wawancara dengan Saudari Izka Izzati selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 17 April 2023

⁵ Wawancara dengan Ibu Warniati selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 18 April 2023

peran sebagai pendamping dan peran sebagai pemandu, yang akan dijelaskan sebagai berikut.

a. Pemimpin

Peran utama seorang *tour leader* adalah menjadi pemimpin. Dalam memimpin jamaah tentu tidak sedikit hal-hal yang perlu dipersiapkan. *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari mengatakan bahwa menjadi pemimpin dalam pelaksanaan ibadah umrah tidak hanya berlangsung di awal saja, akan tetapi berlangsung dari awal kegiatan sampai kegiatan selesai. Mulai dari sebelum keberangkatan dari bandara sampai pulang kembali di bandara Syamsuddin Noor. Menjadi pemimpin dalam pelaksanaan ibadah umrah bukanlah tugas yang bisa dianggap remeh, tidak sedikit hal-hal yang harus diperhatikan, seperti sebagai berikut.

- 1) Memiliki jiwa kepemimpinan dan percaya diri.
- 2) Bersikap sopan dan bertutur kata baik.
- 3) Tidak gegabah dan tetap tenang menghadapi masalah yang terjadi.
- 4) Aktif dan antusias dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah.
- 5) Memiliki kepekaan terhadap kondisi sekitar.
- 6) Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik.
- 7) Memiliki kesabaran yang luas menghadapi jamaah yang memiliki karakter yang berbeda-beda.

- 8) Tidak membedakan jamaah yang satu dengan jamaah yang lain.⁶

Semua orang tentu telah mengetahui bahwa pelaksanaan ibadah umrah bukan pelaksanaan ibadah yang dianggap biasa. Didalamnya terdapat tata cara dan doa-doa yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu seorang *tour leader* diharapkan memiliki pengetahuan agama terkait tata cara pelaksanaan ibadah, doa-doa dan hal lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah, karena nantinya *tour leader* akan membantu *muthawwif* dalam memimpin jamaah melaksanakan rangkaian-rangkaian kegiatan selama berumrah. Semasa muda *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari menghabiskan masa mudanya di pesantren, untuk menuntut ilmu agama. Ilmu agama yang telah *tour leader* peroleh beliau dijadikan bekal untuk memimpin jamaah dan bisa membantu jamaah yang kurang memahami doa-doa dan tata cara dalam melaksanakan ibadah umrah.⁷

Hal demikian bisa dirasakan oleh salah seorang jamaah yang bernama Bapak Muhammad Afif. Beliau menginformasikan bahwa *tour leader* sangat membantu dengan memberikan arahan dan pengetahuan tentang tata cara dan bacaan ibadah umrah, karena beliau tidak memiliki pengetahuan agama yang memadai dan tidak begitu

⁶ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 04 April 2023

⁷ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 05 April 2023

mengetahui tentang bacaan dan cara berumrah. Sebelum pelaksanaan rangkaian ibadah berlangsung, *tour leader* memberikan arahan tentang bagaimana tata cara pelaksanaan ibadah yang akan dilakukan beserta doanya sehingga pada saat pelaksanaan Bapak Muhammad Afif tidak begitu merasa kebingungan, karena pada saat dilaksanakan manasik beliau berhalangan hadir.⁸

b. Pendamping

Selain menjadi pemimpin, *tour leader* juga berperan sebagai pendamping. Mendampingi jamaah menjalankan rangkaian demi rangkaian dalam pelaksanaan ibadah umrah merupakan kewajiban bagi seorang *tour leader*. Hal demikian telah disampaikan oleh *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, beliau menginformasikan bahwa semua kegiatan yang dilaksanakan selama pelaksanaan ibadah umrah, mulai dari sebelum berangkat, ketika berada di tanah haram sampai pulang kembali didampingi oleh *tour leader*.

Saat berada di bandara *tour leader* akan memberikan arahan kepada semua jamaah untuk berkumpul pada satu titik di bandara tersebut agar jamaah tidak terpecah belah dan tidak berkeliaran kemana-mana. Karena apabila jamaah berkeliaran hal itu tidak hanya akan menyulitkan *tour leader* tetapi juga menyulitkan jamaah itu

⁸ Wawancara dengan Bapak Muhammad Afif selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 13 April 2023

sendiri. *Tour leader* harus memastikan bahwa semua jamaah lengkap, dan memastikan jamaah membawa semua perlengkapan yang diperlukan nantinya. *Tour leader* akan mendampingi untuk menuju pesawat agar jamaah masuk dengan teratur dan bergantian. *Tour leader* juga mengarahkan jamaah ketika berada di pesawat, agar jamaah tidak kebingungan untuk mencari kursi duduk. *Tour leader* akan terus mendampingi jamaah sampai berada di tempat tujuan, *tour leader* juga akan memastikan semua jamaah dan barang bawaan mereka lengkap.

Tour leader akan melakukan *briefing* terlebih dahulu setiap kali akan dilakukan kegiatan-kegiatan selama di tanah haram. Hal ini dilakukan agar jamaah tidak merasa kebingungan dan jamaah dapat memahami apa yang akan dilakukan. *Tour leader* senantiasa mendampingi jamaah dalam melaksanakan rangkaian kegiatan selama pelaksanaan ibadah umrah sehingga jamaah merasa nyaman karena didampingi.⁹

Hal serupa telah disampaikan oleh salah seorang jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yang bernama bapak H. Hamdan. Beliau mengatakan bahwa *tour leader* selalu mendampingi jamaah melaksanakan segala aktivitas. Saat di bandara menuju tanah haram maupun selama berada di tanah haram untuk

⁹ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 05 April 2023

menunaikan ibadah umrah. *Tour leader* bukan hanya mendampingi dalam pelaksanaan ibadah saja tetapi juga menemani jamaah saat berbelanja.¹⁰

c. Pemandu

Menjadi seorang *tour leader*, diharapkan memiliki kemampuan dalam memandu. Menjadi pemandu dalam pelaksanaan ibadah umrah bukanlah hal yang mudah. *Tour leader* diharapkan memiliki pengetahuan mendalam mengenai tempat yang akan dituju. *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari memberikan informasi bahwa, dalam memandu jamaah *tour leader* harus mengetahui terlebih dahulu tempat-tempat yang akan menjadi tujuan pelaksanaan ibadah umrah. Berdasarkan pengalaman Bapak H. Pahrudin yang sudah menjadi *tour leader* selama bertahun-tahun sehingga beliau sudah hafal tempat-tempat yang memiliki sejarah di kota mekah dan madinah beserta cerita-cerita zaman dahulu. Akan tetapi zaman sekarang banyak jamaah yang meminta *tour* tambahan, jadi sebelum pemberangkatan *tour leader* akan mempelajari dulu hal-hal yang berkaitan dengan kota yang akan menjadi lokasi *tour* tambahan. Agar bisa sedikit memberikan informasi kepada jamaah meskipun nantinya pelaksanaan *tour* juga akan didampingi oleh *muthawwif*.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak H. Hamdan selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 10 April 2023

Dalam memandu jamaah tentu saja bukan hal yang mudah, perlu keahlian khusus agar dapat diterima oleh jamaah. *Tour leader* senantiasa memberikan arahan dan bimbingan untuk setiap kegiatan yang akan dilakukan agar jamaah tidak merasa kesulitan dan merasa terbantu. Dalam memandu jamaah *tour leader* sebisa mungkin mengarahkan dengan tutur kata yang sopan dan tidak boleh seperti memerintah. Dikhawatirkan jamaah akan tidak menyukai hal tersebut karena merasa diperintah. Maka harus dengan bahasa dan cara yang sopan dengan begitu jamaah dengan senang hati melakukan apa yang telah diarahkan.¹¹

Hal yang telah diinformasikan *tour leader* tersebut, disampaikan pula oleh salah seorang jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yakni Bapak H. Hamdan. Beliau mengatakan bahwa *tour leader* memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan lemah lembut, terlebih kepada orang yang tua seperti beliau yang sudah berusia lanjut, yang mana memiliki sedikit kesulitan untuk memahami arahan-arahan yang diberikan.¹² Hal serupa juga disampaikan Ibu Humairah. Beliau mengatakan bahwa, arahan yang disampaikan *tour leader* mudah untuk dimengerti dan tidak berbelit-belit.¹³

¹¹ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 05 April 2023

¹² Wawancara dengan Bapak H. Hamdan selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 10 April 2023

¹³ Wawancara dengan Ibu Humairah selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 17 April 2023

4. Pentingnya Peran *Tour Leader* dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Umrah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari

Menurut *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, peran seorang *tour leader* itu sangat penting dan memiliki pengaruh besar juga terhadap kelancaran selama kegiatan umrah berlangsung. Karena dalam kegiatan umrah *tour leader* yang akan selalu berinteraksi atau berkomunikasi dengan jamaah. *Tour leader* harus bisa mengatur segala kegiatan selama berada di tanah haram dan juga mempersiapkan segala keperluan jamaah selama di tanah haram. Peran *tour leader* dianggap penting karena memiliki tugas-tugas dengan tanggung jawab besar. *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari kembali menginformasikan mengenai apa saja tugas yang menjadi tanggung jawab seorang *tour leader*. Beliau mengatakan bahwa, *tour leader* bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berkaitan dengan jamaah mulai dari sebelum pemberangkatan, pada saat pemberangkatan atau dalam perjalanan, saat pelaksanaan ibadah umrah di tanah haram sampai dengan pemulangan.

a. Sebelum Pemberangkatan

Sebelum pemberangkatan terdapat beberapa hal yang harus dipersiapkan *tour leader*, demi kelancaran kegiatan pelaksanaan ibadah umrah yang akan dilaksanakan. Hal pertama yang dilakukan *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari sebelum pemberangkatan ialah membuat grup whatsapp, agar

memudahkan *tour leader* untuk menyampaikan informasi mengenai beberapa hal yang memiliki kaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah. Adapun hal yang harus dipersiapkan sebelum pemberangkatan lainnya adalah mempersiapkan perlengkapan jamaah seperti *Id card*, foto jamaah, paspor dan visa, spanduk, konsumsi serta hal lainnya diperlukan selama melaksanakan ibadah umrah.

Hal yang sangat penting yang tidak boleh terlewatkan adalah menyusun *tour itinerary*. Adanya *tour itinerary* akan memberikan kemudahan bagi *tour leader* maupun jamaah untuk mengetahui urutan rangkaian-rangkaian kegiatan yang akan dilakukan. Adapun *tour itinerary* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari adalah sebagai berikut.

Tabel 4.5: *Tour Itinerary*

WAKTU	KEGIATAN
Hari ke 1	<ul style="list-style-type: none"> - Berkumpul di bandara Syamsudin Noor 3 jam sebelum keberangkatan. - Mengumpulkan koper semua jamaah untuk memasuki bagasi - Membagikan Id Card sebagai tanda pengenalan dan tiket pesawat. - Menuju pesawat dan meninggalkan bandara menuju Jakarta - Transit Jakarta., lalu menuju Madinah - Sampai madinah, proses paspor kemudian mengambil koper menuju Bus menuju hotel.
Hari ke 2	<ul style="list-style-type: none"> - Membangunkan jamaah untuk shalat tahajud dan subuh di Masjid Nabawi, kemudian pulang kembali ke hotel untuk memperbanyak ibadah seperti bershalawat dan berzikir. - Shalat zuhur di Masjid Nabawi kemudian pulang kembali ke hotel. - Shalat ashar di Masjid Nabawi dilanjutkan dengan berziarah ke masjid para sahabat Nabi yang berada di Madinah
Hari ke 3	<ul style="list-style-type: none"> - Membangunkan jamaah untuk shalat tahajud dan subuh, mengunjungi raudhah, lalu dilanjutkan dengan mengumpulkan semua jamaah di lobby setelah sarapan untuk bersiap-siap berziarah Baqi.

Lanjutan Tabel 4.5: *Tour Itinerary*

Hari ke 4	<ul style="list-style-type: none"> - Jamaah dibangunkan untuk shalat tahajud dan subuh, kemudian mengumpulkan semua jamaah di lobby setelah sarapan untuk berziarah ke makam Rasulullah. - mengunjungi masjid-masjid bersejarah yang ada di Madinah dan jabal uhud. - Mengunjungi Kebun Kurma.
Hari ke 5	<ul style="list-style-type: none"> - Jamaah dibangunkan untuk shalat tahajud dan subuh, kemudian mengumpulkan semua jamaah di lobby untuk check out hotel di Madinah. - menuju Masjid Bir Ali tempat mengambil miqat untuk menjatuhkan niat umrah pertama dan melaksanakan salat sunah 2 rakaat. - Menuju hotel yang ada di Mekah. - Persiapan untuk melaksanakan umrah dengan rukun umrah yaitu Tawaf, Sa'i, Tahallul dan Tertib sesuai dengan yang dianjurkan.
Hari ke 6	<ul style="list-style-type: none"> - Jamaah dibangunkan untuk shalat tahajud dan subuh di Masjidil Haram, kemudian mengumpulkan semua jamaah di lobby untuk melakukan City Tour kota Mekah yaitu berziarah ke Jabal Tsur, Padang Arafah, Jabal Rahmah, Jabal Nur, Gua Hira dan Muzdalifah.
Hari ke 7	<ul style="list-style-type: none"> - Jamaah dibangunkan untuk shalat tahajud dan subuh, kemudian mengumpulkan semua jamaah di lobby untuk melanjutkan city tour yaitu berziarah ke masjid sahabat Rasulullah yang ada di Kota Mekah, serta berziarah ke bukit Shafa dan Marwa.

Lanjutan Tabel 4.5: *Tour Itinerary*

Hari ke 8	<ul style="list-style-type: none"> - menuju Masjid Ji'ronah tempat mengambil miqat untuk menjatuhkan niat umrah kedua kemudian melaksanakan salat sunah 2 rakaat. - Persiapan untuk melaksanakan umrah dengan rukun umrah kedua yaitu Tawaf, Sa'i, Tahallul dan Tertib sesuai dengan yang dianjurkan.
Hari ke 9	<ul style="list-style-type: none"> - Jamaah dibangunkan untuk shalat tahajud dan subuh, kemudian melakukan city tour tambahan ke Thaif bagi jamaah yang menginginkannya dengan biaya 75 Real atau senilai 300.000 ribu rupiah (sudah termasuk makan). Dan bagi jamaah yang tidak berkeinginan dipersilahkan untuk kembali ke hotel untuk memperbanyak zikir dan membaca amalan lainnya.
Hari ke 10	<ul style="list-style-type: none"> - Jamaah dibangunkan untuk shalat tahajud dan subuh, kemudian kembali ke hotel. - Semua jamaah dibebaskan untuk melakukan kegiatan apa saja seperti ingin mengunjungi dan menikmati suasana sekitar atau ingin mengunjungi pusat perbelanjaan untuk membeli oleh-oleh untuk keluarga, kerabat maupun tetangga.
Hari ke 11	<ul style="list-style-type: none"> - Jamaah dibangunkan untuk shalat tahajud dan subuh, kemudian mengumpulkan semua jamaah di lobby untuk melakukan Tawaf Wada atau Tawaf perpisahan sebelum kembali ke indonesia.

Hari ke 12	<ul style="list-style-type: none"> - Jamaah dibangunkan untuk shalat tahajud dan subuh, kemudian mengumpulkan semua jamaah di lobby untuk check out hotel di Mekkah. - Menuju Jeddah untuk melakukan penerbangan ke Jakarta - Menuju hotel jakarta, beristirahat dan menunggu penerbangan selanjutnya untuk kembali ke Banjarmasin.
Hari ke 13	<ul style="list-style-type: none"> - Membangunkan jamaah untuk melaksanakan shalat - Persiapan kembali ke Banjarmasin. - Tiba di Banjarmasin, mengambil koper serta air zam-zam - halal bi halal dan perpisahan dengan seluruh jamaah PT. Zaman Madani Wisata.

Sumber: wawancara dengan Bapak H. Pahrudin

Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan *tour leader* sebelum pemberangkatan adalah mengetahui situasi dan kondisi terkini yang terjadi di Arab Saudi. Seperti pada akhir tahun 2022 sampai dengan awal tahun 2023 yang mana kondisi di Arab Saudi sedang mengalami musim dingin. Mengetahui hal tersebut *tour leader* langsung menginformasikan kepada jamaah yang akan melaksanakan umrah pada awal tahun 2023 untuk mempersiapkan diri dan perlengkapan untuk menghadapi cuaca tersebut.

b. Pemberangkatan

Saat pemberangkatan adalah saat-saat yang ditunggu-tunggu oleh setiap jamaah. Agar pemberangkatan berjalan dengan lancar terdapat beberapa tugas yang dilakukan *tour leader*. Berdasarkan informasi yang didapat dari *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, pada saat pemberangkatan tiba, *tour leader* akan menginformasikan kepada jamaah mengenai waktu dan tempat untuk

berkumpul sesuai dengan *tour itinerary* (jadwal perjalanan) yang telah disusun. *Tour leader* akan datang lebih dahulu dari pada jamaah untuk berkoordinasi dengan pihak di bandara sambil menunggu kedatangan jamaah. Ketika semua jamaah telah datang *tour leader* akan menyerahkan perlengkapan mereka seperti *id card* sebagai tanda pengenal dan tiket pesawat. Sebelum menuju ke pesawat dan sebelum pesawat lepas landas *tour leader* mengajak semua jamaah berdoa bersama untuk memohon perlindungan selama perjalanan dan memohon agar segala kegiatan yang akan dilaksanakan selama pelaksanaan ibadah umrah berjalan dengan lancar. Dalam perjalanan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari melakukan transit di Jakarta, pada saat transit jamaah akan diberikan konsumsi berupa snack dan air mineral sambil menunggu penerbangan berikutnya. Ketika telah tiba ditempat tujuan *tour leader* akan langsung berkoordinasi dengan beberapa pihak terkait mengenai akomodasi dan transportasi selama di Madinah dan Mekkah.

c. Pelaksanaan Umrah

Pelaksanaan ibadah umrah merupakan inti dari perjalanan wisata yang dilaksanakan. *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari memberikan informasi bahwa terdapat beberapa tugas yang dilakukan selama berada di tanah haram. Adapun informasi yang telah didapatkan tersebut diantaranya:

- 1) Memimpin, mendampingi dan memandu jamaah dalam setiap kegiatan.
- 2) Membangunkan jamaah dari pintu ke pintu untuk mengingatkan kegiatan yang akan dilaksanakan.
- 3) Mengingatkan jamaah untuk makan dan menjaga kesehatan.
- 4) Selalu ada untuk jamaah, bilamana sewaktu-waktu jamaah memerlukan bantuan.
- 5) Mengabsen jamaah sebelum dan setelah kegiatan berlangsung.
- 6) Membantu jamaah dalam berkomunikasi apabila terdapat jamaah yang kesulitan dalam berkomunikasi.
- 7) Membantu menangani permasalahan jamaah yang tidak terduga.
- 8) Menemani jamaah saat berbelanja.¹⁴

Beberapa hal yang telah disebutkan *tour leader* diatas selaras dengan yang disampaikan oleh salah seorang jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari. Beliau adalah Bapak Muhammad Jumron. Bapak Muhammad Jumron telah menyampaikan bahwa *tour leader* termasuk orang yang cekatan dan selalu siap sedia membantu jamaah apabila didapati jamaah yang memerlukan bantuan.¹⁵ *Tour leader* juga melayani jamaah dengan sungguh-sungguh dan totalitas, contohnya seperti membangunkan semua jamaah setiap pagi. Hal tersebut diinformasikan oleh salah seorang

¹⁴ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 05 April 2023

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Muhammad Jumron selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 17 April 2023

jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yang lain yaitu Ibu Sarkiyah.¹⁶

Menurut informasi yang diinformasikan salah seorang jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yakni Ibu Humairah. Beliau menginformasikan bahwa ketika ada salah seorang jamaah yang mengalami kendala ataupun masalah *tour leader* bisa membantu dengan baik. *Tour leader* juga berusaha untuk mencari solusi dari permasalahan yang jamaah dialami.¹⁷

d. Pemulangan

Ketika seluruh rangkaian kegiatan di tanah haram telah selesai, bukan berarti tugas *tour leader* telah selesai. Tugas *tour leader* tidak berhenti sampai disitu saja, pada saat pemulangan pun terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan. Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari menginformasikan bahwa sebelum pemulangan semua jamaah selalu diingatkan mengenai barang bawaan mereka agar tidak ada barang yang tertinggal. *Tour leader* juga memberitahukan mengenai kapasitas bagasi yang telah ditentukan kepada jamaah, agar tidak ada jamaah yang kelebihan bagasi, karena apabila terdapat kelebihan bagasi nantinya akan dikenakan biaya. Setelah semua persiapan telah

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Sarkiyah selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 13 April 2023

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Humairah selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 17 April 2023

selesai, *tour leader* akan langsung mengkoordinasikan kepada pihak bandara untuk mengatur jadwal kepulangan. *Tour leader* akan mengarahkan semua jamaah menuju bandara. Setelah semua jamaah telah tiba di bandara, *tour leader* akan melakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua jamaah lengkap dan barang bawaan mereka lengkap. Ketika telah tiba di bandara tujuan pemulangan yaitu Bandara Syamsudin Noor, *tour leader* tidak langsung meninggalkan jamaah atau berpisah dengan jamaah. Beliau akan menemani dan menunggu hingga semua jamaah telah dijemput oleh pihak keluarga, untuk memastikan semua jamaah telah pulang. *Tour leader* juga meminta untuk jamaah menginformasikan ketika telah tiba di rumah untuk memastikan semua jamaah telah tiba dengan selamat.¹⁸

5. Kendala yang Dihadapi *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Pelaksanaan Ibadah Umrah

Setiap jamaah pasti menginginkan pelaksanaan ibadah umrahnya berjalan dengan lancar tanpa disertai kendala. Akan tetapi tidak ada yang bisa memprediksi suatu masalah. Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari menginformasikan bahwa setiap perjalanan umrah tidak luput dari kendala. Akan tetapi *tour leader* selalu berusaha agar segala kendala yang terjadi bisa diatasi. *Tour leader* bertanggung jawab penuh apabila terjadi kendala dalam

¹⁸ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 05 April 2023

pelaksanaan ibadah umrah. *Tour leader* harus mampu bersikap tenang bagaimanapun situasi dan kondisi yang sedang dihadapi bahkan saat menghadapi kendala sekalipun, karena dalam menghadapi suatu permasalahan diperlukan ketenangan agar bisa berfikir dengan baik dan bisa mendapatkan solusi.

Berdasarkan informasi yang didapat dari *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari bahwa, terdapat beberapa kendala yang *tour leader* hadapi selama pelaksanaan ibadah umrah. Kendala yang pertama yaitu mendapati salah seorang jamaah yang terlambat, padahal jamaah selalu diingatkan untuk datang tepat waktu ke bandara sebelum pemberangkatan. Akan tetapi sering kali *tour leader* dibuat kebingungan mengenai jamaah yang datang terlambat. Menghadapi permasalahan tersebut *tour leader* akan mengkonfirmasi terlebih dahulu dengan jamaah yang terlambat mengenai penyebab keterlambatannya. Seperti yang terjadi pada salah seorang jamaah yang bernama ibu Warniati. yang berangkat pada bulan Maret 2022. Ketika dalam perjalanan menuju bandara, mobil yang digunakan ibu Warniati untuk menuju bandara mengalami kebocoran ban sehingga beliau terlambat tiba di bandara. Padahal ketika itu semua jamaah telah berkumpul di bandara tetapi ibu Warniati belum tiba. *Tour leader* langsung menghubungi ibu Warniati untuk menanyakan keberadaannya. *Tour leader* mendapat informasi bahwa ban mobil yang digunakan ibu Warniati mengalami kebocoran. Akan tetapi posisi ibu Warniati saat itu tidak jauh dari bandara. Mengetahui hal tersebut *tour*

leader langsung meminta salah seorang karyawan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yang berada di bandara tersebut untuk menjemput Ibu Warniati, dikhawatirkan kalau menunggu lebih lama lagi ibu Warniati akan tertinggal pesawat. Beruntungnya ketika jamaah yang lain *Check in*, tidak lama setelah itu ibu Warniati tiba di Bandara kemudian *tour leader* langsung menyerahkan segala perlengkapan yang diperlukan kepada beliau.¹⁹

Hal demikian telah dibenarkan oleh Ibu Warniati. Ibu Warniati juga menceritakan bagaimana kronologi kejadian yang menyebabkan beliau terlambat tiba di bandara. Ibu Warniati berangkat dari rumah menuju bandara pukul 02.00 subuh diantar oleh anak dan cucu beliau. Saat di perjalanan ban mobil yang digunakan Ibu Warniati bocor maka terpaksa mobil harus berhenti. Saat itu cuaca masih gelap karena matahari belum muncul sehingga anak ibu Warniati sedikit kesulitan untuk mengganti ban yang bocor. Hal demikian memakan waktu yang cukup lama. Beruntung karyawan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari datang untuk menjemput, karena saat itu posisi ibu Warniati sudah dekat dengan Bandara.²⁰

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan oleh *tour leader*, diketahui bahwa kendala yang kedua yang dihadapi *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari adalah ketika mendapati jamaah

¹⁹ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 06 April 2023

²⁰ Wawancara dengan Ibu Warniati selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 18 April 2023

yang tiba-tiba hilang dari rombongan. Ada saja jamaah yang nekat pergi sendiri tanpa memberitahu *tour leader* maupun jamaah yang lain terlebih dahulu, sehingga menghambat kegiatan yang sedang dilakukan. Seperti yang terjadi pada salah seorang jamaah yaitu Bapak Muhammad Afif pada pemberangkatan umrah bulan Oktober 2022. Bapak Muhammad Afif menghilang di Mekah setelah selesai melaksanakan thawaf. Saat itu Bapak Muhammad Afif tiba-tiba menghilang dari rombongan tanpa sepengetahuan *tour leader* dan jamaah yang lain. Saat menyadari bahwa bapak Muhammad Afif tidak ada bersama rombongan, *tour leader* langsung menghubungi bapak Muhammad Afif melalui Telepon untuk menanyakan dimana posisi beliau saat ini. Ternyata Bapak Muhammad Afif sedang berada di kamar kecil yang lokasinya sedikit jauh dari posisi rombongan. Setelah mengetahui posisi bapak Muhammad Afif, *tour leader* bergegas menjemput bapak Muhammad Afif untuk kembali berkumpul dengan jamaah yang lain. *Tour leader* kembali mengingatkan kepada bapak Muhammad Afif dan juga jamaah yang lain untuk selalu memberitahu *tour leader* atau jamaah yang lain apabila ingin meninggalkan rombongan agar hal seperti ini tidak terulang kembali.²¹

Hal demikian telah dibenarkan oleh Bapak Muhammad Afif. Beliau menginformasikan bahwa peristiwa tersebut benar adanya. Bapak Muhammad Afif juga menceritakan bagaimana kronologi kejadian yang

²¹ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 06 April 2023

menyebabkan beliau hilang dari rombongan. Pada saat telah selesai melaksanakan tawaf, tiba-tiba Bapak Muhammad Afif ingin buang air kecil lalu bergegas pergi untuk mencari kamar kecil. Karena saat itu Bapak Muhammad Afif ingin sekali buang air kecil sehingga tidak terfikir untuk memberitahu *tour leader* atau jamaah yang lain. Setelah selesai bapak Muhammad Afif kebingungan untuk kembali ke rombongan, ditambah lagi beliau lupa arah menuju pulang ke hotel. Padahal pada saat itu Bapak Muhammad Afif membawa handphone dan bisa saja menghubungi *tour leader* untuk menanyakan arah kembali menuju rombongan. Akan tetapi pada saat itu beliau sangat panik sehingga tidak bisa berpikir dengan baik. Tidak lama setelah itu *tour leader* menghubungi beliau dan menanyakan dimana posisi beliau saat itu. *Tour leader* juga meminta agar bapak Muhammad Afif menjelaskan kondisi lingkungan sekitar, agar memudahkan *tour leader* untuk mencari keberadaan Bapak Muhammad Afif. Tidak memakan waktu lama, *tour leader* datang untuk menjemput beliau lalu kembali berkumpul bersama jamaah yang lain.²²

Tour leader menginformasikan kendala yang ketiga yang beliau hadapi selama pelaksanaan ibadah umrah adalah mendapati salah seorang jamaah yang sakit. Seperti yang dialami oleh Bapak H. Hamdan yang merupakan salah seorang jamaah umrah yang berangkat pada awal bulan Januari 2023, beliau berusia 70 tahun. Di usianya yang sudah lanjut,

²² Wawancara dengan Bapak Muhammad Afif selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 13 April 2023

membuat kondisi fisik beliau tidak sekuat dulu lagi. Untuk memudahkan bapak H. Hamdan dalam menjalankan ibadah umrah, *tour leader* sudah menyiapkan kursi roda, karena dalam pelaksanaan ibadah umrah akan sering dilakukan dengan berjalan kaki. Di usia bapak H. Hamdan yang tidak muda lagi, membuat kondisi kesehatan beliau mudah menurun. Apalagi dengan kondisi cuaca di arab saudi saat itu sedang mengalami musim dingin. Benar saja pada hari terakhir sebelum kepulangan, bapak H. Hamdan mengalami sakit demam, flu dan batuk. *Tour leader* memberikan obat pereda demam dan pereda flu dan batuk kepada beliau, dengan harapan kondisi kesehatan Bapak H. Hamdan bisa cepat pulih.²³

Hal demikian telah dibenarkan oleh Bapak H. Hamdan. Beliau menginformasikan bahwa peristiwa tersebut benar adanya. Bapak H. Hamdan juga menceritakan bagaimana kronologi kejadian saat beliau sakit. Cuaca di arab saudi saat itu sangat dingin, sehingga bapak H. Hamdan mengalami sakit demam disertai flu dan batuk. Beruntung saat itu seluruh rangkaian ibadah umrah telah selesai dan tinggal menunggu waktu kepulangan saja. Sehingga sakit yang bapak H. Hamdan alami tidak menghambat ibadah-ibadah yang dilakukan. Saat Bapak H. Hamdan sakit, *tour leader* memberikan perhatian penuh dengan memberikan obat-obatan, memeriksa kondisi beliau setiap saat dan memastikan beliau beristirahat dengan nyaman.²⁴

²³ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 06 April 2023

²⁴ Wawancara dengan Bapak H. Hamdan selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 10 April 2023

Berdasarkan informasi yang diinformasikan oleh *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari bahwa kendala yang keempat yang beliau hadapi saat pelaksanaan ibadah umrah yaitu mendapati salah seorang jamaah yang kehilangan barang berharga. Seperti yang terjadi pada waktu pemberangkatan bulan Januari 2023 terdapat salah seorang jamaah yang kehilangan barang berharga berupa dompet yang berisikan hal-hal penting seperti KTP, SIM, STNK, kartu vaksin, kartu ATM dan sejumlah uang. Jamaah tersebut bernama Bapak Abd. Halim. *Tour leader* berusaha semampu beliau untuk membantu mencari dompet Bapak Abd. Halim yang telah hilang. Pertama-tama *tour leader* menanyakan terlebih dahulu dimana terakhir kali meletakkan dompet tersebut dan kapan terakhir kali melihatnya. Setelah mengetahui informasi tersebut, *tour leader* langsung menghubungi pihak-pihak terkait untuk menanyakan apakah dompet tersebut masih ada atau tidak. Namun sangat disayangkan dompet tersebut tidak bisa ditemukan. *Tour leader* berusaha untuk menenangkan Bapak Abd. Halim atas musibah yang beliau alami.²⁵

Bapak Abd. Halim. Beliau menginformasikan bahwa peristiwa tersebut benar adanya. Bapak Abd. Halim juga menceritakan bagaimana kronologi kejadian saat hilangnya dompet beliau. Sebelum berangkat dari Madinah menuju Mekah bapak Abd. Halim menyimpan pakaian kotor di dalam sebuah plastik, dan tanpa beliau sadari di dalam plastik tersebut

²⁵ Wawancara dengan Bapak H. Pahrudin selaku *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 06 April 2023

terdapat dompet yang tertinggal di saku celana. Plastik tersebut tidak beliau masukan kedalam tas, yang akhirnya plastik tersebut tertinggal didalam Bus. Ketika sudah berada di hotel Bapak Abd. Halim baru menyadari bahwa beliau lupa membawa plastik pakaian kotor itu, dan beliau juga baru ingat bahwa dompet beliau ada di dalam plastik tersebut. Bapak Abd. Halim menceritakan kejadian tersebut dan meminta tolong kepada *tour leader* untuk membantu mencarinya. *Tour leader* langsung menghubungi sopir Bus untuk menanyakan apakah plastik tersebut masih ada di dalam Bus atau tidak. Akan tetapi sopir Bus mengatakan bahwa sudah tidak ada satupun barang di dalam Bus tersebut. Mengetahui hal itu bapak Abd. Halim sangat syok karena didalam dompet tersebut terdapat benda-benda penting. *Tour leader* berusaha untuk menenangkan bapak Abd. Halim dan mengingatkan untuk bersabar dan menyerahkan musibah yang terjadi kepada Allah Swt, dan menerima dengan ikhlas.²⁶

B. Pembahasan

1. Analisis Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah

Analisis Peran *tour leader* dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Menurut Schmidt, *tour leader* berperan sebagai penyangga antara wisatawan dengan lingkungan sosial yang dapat memberikan

²⁶ Wawancara dengan Bapak Abd. Halim selaku jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, 10 April 2023

pengaruh terhadap apa yang didapati. Holloway juga mengatakan bahwa peran *tour leader* adalah sebagai pemberi informasi dan perantara interaksi wisatawan di tempat destinasi wisata. Ap & Wong mengartikan peran *tour leader* sebagai seseorang yang menginterpretasikan aspek-aspek tempat wisata yang dikunjungi kepada pengunjung.²⁷

Karena itulah, *tour leader* berperan penting dalam perjalanan wisata tidak terkecuali perjalanan wisata ibadah umrah, seperti pada PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari. *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa bisa dikatakan *tour leader* yang berpengalaman dalam bidangnya, dikarenakan beliau telah berprofesi sebagai *tour leader* selama bertahun-tahun. *Tour leader* merupakan profesi yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada jamaah selama pelaksanaan ibadah umrah berlangsung mulai dari awal sampai selesai.

Tour leader merupakan pimpinan perjalanan dalam suatu rombongan, yang bertugas mengatur semua penjadwalan perjalanan yang akan dilakukan oleh rombongan, sehingga kegiatan yang dilakukan akan berjalan dengan lancar.²⁸ *Tour leader* bertugas menjadi pemimpin, pendamping dan pemandu dalam perjalanan wisata.²⁹ Adapun tugas yang dimaksud adalah sebagai berikut:

²⁷M. par Mohammad Jumail, SST. Par., *Teknik Pemanduan Wisata* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017). Hal. 11-13

²⁸ Agustina Wulandari, *Untung Melimpah Ruah Dari Bisnis Tour & Travel Umrah, Serta Paket Wisata Keliling Dunia* (Jakarta Selatan: Saufa, 2016). Hal. 45

²⁹ Sheng-Hshiang Tsaur and Wei-Rong Lin, "Hassles of Tour Leader," *Tourism Management* (2014). Hal. 29.

Pertama, pemimpin. Seorang pemimpin bertugas mengatur jadwal perjalanan yang akan dilaksanakan hal ini dilakukan demi kelancaran perjalanan wisatawan. Sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perjalanan wisata sangat memerlukan *tour leader* yang mampu menjadi pemimpin dan mengatur perjalanan wisatawan dengan baik. Mengingat posisinya selaku pemimpin perjalanan, apabila ada terdapat sesuatu yang berkaitan dengan perjalanan wisata *tour leader* bertanggung jawab mengatur segala yang terjadi agar bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan.³⁰ *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari diketahui memiliki pengetahuan agama yang memadai mengenai tata cara serta doa-doa yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah. Sehingga *tour leader* tidak hanya menjadi pemimpin perjalanan tetapi juga bisa membantu mendampingi *Muthawwif* melaksanakan rangkaian ibadah selama di tanah haram. Hal tersebut bisa dirasakan oleh salah seorang jamaah yaitu bapak Muhammad Afif yang merasa terbantu dengan arahan dan bimbingan *tour leader* tentang tata cara dan doa-doa ibadah umrah.

Kedua, pendamping. Pendamping wisata bertugas mendampingi wisatawan menuju tempat yang menjadi tujuan wisata, juga mengurus berbagai keperluan yang diperlukan selama perjalanan wisata berlangsung dari awal sampai selesai.³¹ Hal demikian selaras dengan apa yang

³⁰ Agustina Wulandari, *Untung Melimpah Ruah Dari Bisnis Tour Dan Travel, Umrah, Serta Paket Wisata Keliling Dunia* (Yogyakarta: Saufa, 2016). Hal. 11-13

³¹ Agung Yoga Asmoro, *Manajemen Usaha Perjalanan Wisata* (Malang: Madza Media, 2020). Hal. 170

dilakukan oleh *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari. *Tour leader* selalu mendampingi jemaah di setiap rangkaian kegiatan selama perjalanan ibadah umrah. Mulai dari menjelang keberangkatan, ketika berada di tanah haram dan kemudian kembali ke tanah air. Hal tersebut diungkapkan oleh salah seorang jemaah yang bernama bapak H. Hamdan. Sebelum memulai kegiatan *tour leader* selalu melakukan *briefing* terlebih dahulu sehingga jemaah bisa memahami kegiatan apa yang akan dilakukan dan tidak merasa kebingungan.

Ketiga, pemandu. Pemandu dalam sebuah perjalanan wisata adalah seseorang yang akan pertama kali ditemui oleh wisatawan. Umumnya wisatawan tidak mengetahui dan memahami mengenai lokasi wisata yang dikunjungi. *Tour leader* diberikan tanggung jawab untuk memberikan arahan dan membimbing kepada wisatawan selama perjalanan wisata berlangsung. Merupakan hal yang wajar apabila wisatawan memberikan kepercayaan penuh mengenai kegiatan wisatawan kepada *tour leader* yang lebih berpengalaman dalam bidangnya.³² Diketahui bahwa *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari merupakan *tour leader* yang bisa dibilang berpengalaman karena telah menjadi *tour leader* selama bertahun-tahun. *Tour leader* diketahui sudah hafal tempat-tempat bersejarah di kota Mekah dan madinah yang akan dikunjungi saat pelaksanaan ibadah umrah berlangsung. *Tour leader* selalu memberikan

³² Irwan, *Pelatihan Pemandu Wisata Terpadu* (Barometer Mediatama Publishing, 2020). Hal. 2

arahan dan bimbingan sehingga jamaah tidak kesulitan. *Tour leader* memandu jamaah dengan cara yang sopan tidak bersifat memerintah sehingga jamaah merasa diarahkan dan jamaah akan lebih mudah segala arahan yang *tour leader* berikan.

2. Pentingnya Peran *Tour Leader* dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari

Tour leader dalam perjalanan wisata mengemban tanggung jawab besar atas nama perusahaan tempat ia bekerja. *Tour leader* diberikan kekuasaan untuk mengambil kebijakan-kebijakan dalam batas yang telah ditentukan demi kelancaran pelaksanaan perjalanan wisata yang menjadi tanggung jawabnya.³³ Peran *tour leader* dianggap penting karena memiliki pengaruh terhadap suksesnya perjalanan wisata serta menciptakan citra perusahaan di mata wisatawan.³⁴ *Tour leader* memiliki tugas dan tanggung jawab penuh atas wisatawan selama pelaksanaan kegiatan wisata berlangsung, dari hari pertama sebelum pemberangkatan sampai hari terakhir saat pemulangan.³⁵ Adapun yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Sebelum Pemberangkatan

Sebelum melaksanakan suatu perjalanan wisata haruslah mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan agar tujuan berwisata

³³ Oka A Yoeti, *Tour Leader Profesional Fungsi, Tugas Dan Tanggung Jawab* (Bandung: Angkasa, 2013). Hal. 31-32

³⁴ Mohammad Jumail, SST. Par., *Teknik Pemanduan Wisata*.

³⁵ Sugiarto, *Dinamika Pariwisata di Bumi Ruwa Jurai*. Hal. 158

bisa tercapai.³⁶ Seperti yang telah dilakukan *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari. Hal pertama yang dipersiapkan *tour leader* sebelum pemberangkatan ialah membuat grup *Whatsapp* yang beranggotakan *tour leader* serta seluruh jamaah yang akan melaksanakan ibadah umrah. Hal tersebut merupakan cara yang bagus karena dapat memudahkan *tour leader* menyampaikan informasi dan juga memudahkan jamaah untuk memperoleh informasi. *Tour leader* juga mempersiapkan segala perlengkapan jamaah seperti *id card*, photo jamaah, paspor dan visa, spanduk, konsumsi serta hal-hal lainnya yang menjadi keperluan jamaah. *Tour leader* juga selalu mencari informasi mengenai situasi dan kondisi yang ada di Arab Saudi. Apabila telah mengetahui situasi dan kondisi lokasi yang akan menjadi tujuan, maka jamaah bisa mempersiapkan diri menghadapi cuaca tersebut.

Selain hal-hal diatas, sebelum pemberangkatan *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari akan menyusun *tour itinerary* atau jadwal perjalanan. Masing-masing biro perjalanan wisata pasti mempunyai jadwal perjalanan yang berbeda dan memiliki karakteristik masing-masing.³⁷ Seperti yang telah diketahui *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari telah menyusun *tour itinerary* sebagai pedoman dalam pelaksanaan

³⁶ Sabda Elisa Priyanto et al., *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Riau: CV. DOTPLUS Publisher, 2022). Hal. 178

³⁷ Ibid.

perjalanan ibadah umrah agar jalannya kegiatan menjadi terarah. *Tour itinerary* tersebut di konsep dengan sebaik-baiknya mengenai susunan pelaksanaan kegiatan mulai dari waktu berkumpul di bandara sebelum pemberangkatan sampai dengan waktu pemulangan, semuanya telah tersusun dengan sangat baik. Adapun *tour itinerary* tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5.

b. Pemberangkatan

Telah diketahui bahwa sebelumnya *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari telah menyusun *tour itinerary* atau jadwal perjalanan yang telah disampaikan kepada semua jemaah. Dalam *tour itinerary* tersebut telah tertera waktu dan tempat berkumpul jemaah sebelum pemberangkatan. *Tour leader* akan datang terlebih dahulu ke bandara sebelum waktu kedatangan jemaah untuk berkoordinasi dengan pihak bandara dan menyambut kedatangan jemaah di bandara. Apabila semua jemaah telah berkumpul *tour leader* akan menyerahkan perlengkapan jemaah yang diperlukan seperti *id card* sebagai tanda pengenal dan juga menyerahkan tiket pesawat. Sebelum menuju pesawat dan sebelum pesawat lepas landas *tour leader* mengajak jemaah berdoa bersama untuk kelancaran dan keselamatan di perjalanan. Di perjalanan sebelum sampai di Madinah, *tour leader* dan jemaah akan transit di Jakarta terlebih dulu. Pada saat transit *tour leader* akan memberikan snack dan air mineral kepada jemaah untuk menemani jemaah

menunggu jadwal penerbangan berikutnya. Ketika telah tiba di Madinah *tour leader* akan berkoordinasi dengan beberapa pihak terkait mengenai akomodasi dan transportasi yang akan digunakan selama berada di Madinah dan Mekkah.

c. Pelaksanaan Umrah

Semua kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan ibadah umrah diatur oleh *tour leader*, sesuai dengan *tour itinerary* yang telah tersusun. Seperti yang telah diketahui bahwa selama pelaksanaan umrah berlangsung hal-hal yang berkaitan dengan jemaah menjadi tanggung jawab *tour leader*. Oleh karena itu terdapat hal-hal yang menjadi perhatian *tour leader* adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin, memandu dan mendampingi jemaah dalam setiap kegiatan.
- 2) Membangunkan jemaah dari pintu ke pintu untuk mengingatkan kegiatan yang akan dilaksanakan.
- 3) Mengingatkan jemaah untuk makan dan menjaga kesehatan.
- 4) Selalu ada untuk jemaah bilamana sewaktu-waktu jemaah memerlukan bantuan.
- 5) Mengabsen jemaah sebelum dan setelah kegiatan berlangsung.
- 6) Membantu jemaah dalam berkomunikasi apabila terdapat jemaah yang kesulitan berbahasa asing.
- 7) Membantu menangani permasalahan jemaah yang tidak terduga.
- 8) Menemani jemaah saat berbelanja

d. Pemulangan

Telah diketahui bahwa *tour leader* selalu mengingatkan jamaah mengenai barang bawaan agar tidak ada barang yang tertinggal, mengingatkan kapasitas bagasi pesawat, apabila jamaah mendapati kelebihan bagasi akan dikenakan biaya. Setelah semua persiapan telah selesai akan *tour leader* akan berkoordinasi dengan pihak bandara untuk mengatur jadwal kepulangan. Ketika semua jamaah telah sampai di bandara *tour leader* selalu melakukan pengecekan kembali untuk memastikan semua jamaah lengkap. Sebelum dijemput oleh keluarga, *tour leader* mengarahkan semua jamaah untuk berkumpul melakukan *halal bi halal* dan salam perpisahan. Tidak hanya sampai disitu *tour leader* turut menemani jamaah sampai seluruh jamaah dijemput dan pulang bersama keluarganya. *Tour leader* juga meminta jamaah menginformasikan ketika telah tiba di rumah untuk memastikan semua jamaah tiba di rumah dengan selamat.

3. Kendala yang dihadapi *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Pelaksanaan Ibadah Umrah

kendala merupakan aspek-aspek yang mampu menghalangi sebuah proses atau menjadi penyebab proses tersebut tidak mendapatkan hasil yang maksimal.³⁸ Kendala bisa menghambat seseorang untuk mencapai tujuan.³⁹ Umumnya perjalanan wisata tidak selamanya berjalan tanpa

³⁸ Ana Widyastuti, *Merdeka Belajar Dan Implementasinya* (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2022). Hal. 79

³⁹ Kaswan, *Perubahan Dan Pengembangan Organisasi* (Bandung: Yrama Widya, 2019). Hal. 3

kendala. Kendala tersebut merupakan hal yang harus diperhatikan oleh seorang *tour leader*.⁴⁰ Begitu juga dengan perjalanan wisata keagamaan ibadah umrah yang dilaksanakan oleh PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari tidak selalu berjalan mulus. Pasti ada saja kendala yang terjadi baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Memastikan perjalanan wisatawan berjalan dengan lancar adalah tugas *tour leader*.⁴¹ *Tour leader* juga bertanggung jawab atas setiap permasalahan maupun kendala yang terjadi.⁴² Oleh karena itu *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari berusaha semaksimal mungkin dalam mengatasi segala kendala yang terjadi. Terdapat beberapa kendala-kendala selama pelaksanaan ibadah umrah yang dihadapi oleh *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari.

Kendala yang pertama yaitu jamaah yang terlambat. *Tour leader* mengatasi kendala tersebut dengan cara mencari tahu terlebih dahulu penyebab keterlambatan. Apabila memungkinkan *tour leader* akan meminta salah seorang karyawan untuk menjemput jamaah yang terlambat. Seperti yang terjadi pada salah satu jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yaitu Ibu Warniati.

Kendala yang kedua yaitu jamaah yang hilang atau tersesat. Langkah awal yang dilakukan *tour leader* untuk mengatasi kendala tersebut adalah menghubungi jamaah yang hilang lewat telepon dan menanyakan

⁴⁰ Jumail, *Teknik Pemanduan Wisata*.

⁴¹ Jayaprakash Narayana Gade and Ankathi Raghu, *Tourism Management Philosophie, Principles and Practices* (Zenon Academic Publishing, 2016). Hal. 242

⁴² Sugiarto, *Dinamika Pariwisata di Bumi Ruwa Jurai*. Hal. 79

keberadaannya. Setelah mengetahui lokasi keberadaan jamaah yang hilang, *tour leader* segera menjemputnya. Seperti yang terjadi pada salah satu jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yaitu Bapak Muhammad Afif.

Kendala yang ketiga yaitu jamaah sakit. Apabila mendapati jamaah yang sedang sakit maka *tour leader* akan memberikan pertolongan pertama berupa obat untuk meringankan sakit yang dialami oleh jamaah. Apabila sakit yang dialami tidak kunjung membaik maka *tour leader* akan membawa jamaah tersebut untuk berobat ke rumah sakit terdekat. Seperti yang terjadi pada salah satu jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yaitu Bapak H. Hamdan.

Kendala yang keempat yaitu jamaah yang kehilangan barang. Untuk mengatasi kendala tersebut *tour leader* akan menanyakan terlebih dahulu mengenai kapan dan dimana terakhir kali melihat benda yang hilang kepada jamaah yang kehilangan barang. Setelah diketahui maka *tour leader* akan langsung menghubungi pihak-pihak yang kemungkinan berada di sekitaran lokasi tersebut untuk membantu mencari barang yang hilang. Apabila barang tidak ditemukan *tour leader* akan berusaha untuk menenangkan jamaah untuk bisa mengikhlaskan barang yang telah hilang. Karena pasti akan sangat sulit menemukan barang yang hilang di tempat umum. Seperti yang terjadi pada salah satu jamaah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari yaitu Bapak Abd. Halim.