

BAB II

PENGANTAR DAN PERAN TOUR LEADER

A. Definisi Tour Leader Haji dan Umrah

Indonesia adalah Negara yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam, dimana karena itulah banyak sekali usaha-usaha yang berdiri dibidang travel baik itu hanya travel untuk berwisata maupun untuk haji dan umrah. Karena travel-travel itulah tentunya sangat membutuhkan seorang pemandu ketika menjalankan usaha, yang sering disebut dengan tour guide atau dalam istilah haji dan umrah disebut dengan tour leader.

Di sebuah usaha travel haji dan umrah tentunya ada seseorang yang berperan khusus dibidang pengenalan-pengenalan alokasi yang ingin dikunjungi para jamaah, baik itu lokasi spiritual maupun Non-spiritual, dalam konteks ini orang yang bertugas haruslah yang sudah tau seluk-beluk area tersebut.¹

Jika seorang pemandu wisata memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya, mereka akan tahu persis bagaimana melayani masyarakat dengan baik. Pemandu wisata harus memberikan penilaian kualitas layanan yang memberikan

¹ Oka A. Yoeti, *Tour Leader Profesional Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab* (Angkasa, 2013), h. 9.

gambaran sebenarnya tentang operator tour yang diwakilinya dalam istilah haji dan umrah, tour leader adalah seorang yang bertugas memimpin dan mengatur jalannya rombongan jamaah umrah dan sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air.²

Dalam menunjang keberlangsungan sebuah kegiatan perjalanan tour, setiap perusahaan biro perjalanan wisata membutuhkan peran seorang pemimpin perjalanan wisata (tour leader). Tour leader memainkan peran penting dan beragam dalam paket group tour (GPT) dan merupakan karyawan garis depan yang sering interaksi dekat dengan anggota tur. Mereka dapat menyebabkan tur berhasil atau gagal dan juga dapat mempengaruhi reputasi perusahaan, pelanggan kepuasan dan loyalitas.³

Setiap grup jamaah umrah selalu dipimpin oleh seorang tour leader yang merupakan pimpinan grup jamaah umrah. Di mana tour leader berkewajiban untuk melayani jamaah sejak dari Bandara keberangkatan dan di dalam pesawat sampai di Bandara Jeddah atau Madinah. Setelah sampai di Bandara tujuan maka tour leader akan digantikan oleh Mutawif dalam melayani para jamaah umrah selama beberapa hari hingga saat nya pulang di Bandara kepulangan

² Ashyar Afian, 'Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah', *Ayan*, 8.5 (2022), h.55.

³ Sheng Hshiong Tsaur and Wei Rong Lin, 'Hassles of Tour Leaders', *Tourism Management*, 45 (2014), h 28.

yaitu di Jeddah. Setelah proses check in di Bandara Jeddah maka layanan jamaah umrah, dikembalikan lagi kepada tour leader sebagai pimpinan utama jamaah umrah sampai di Bandara Indonesia.⁴

Tour leader adalah seorang yang berperan memberikan penerangan, penjelasan, petunjuk kepada wisatawan (*tourist*) dan travellers dan lainnya, tentang segala sesuatu yang hendak dilihat, disaksikan oleh wisatawan dan travellers yang bersangkutan, bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah tertentu, seorang tour leader adalah orang yang paling dekat dengan jamaah. Isu atau kritik yang diberikan menjadi tekanan bagi profesionalitas perusahaan dan bagi tour leader. Oleh karena itu, kenyamanan jamaah dalam berumrah atau berhaji menjadi prioritas utama bagi seorang tour leader.⁵

Tour leader adalah orang yang akan memandu suatu perjalanan, yang biasanya terdiri dari rombongan wisatawan untuk suatu perjalanan. Tour leader merupakan salah satu unsur kunci suksesnya sebuah event tour. Oleh karena itu, dalam menunjuk seorang untuk menjadi pemandu wisata hendaknya mempertimbangkan kemampuan pemandu wisata

⁴ Rudhy Dwi Chrysnaputra dkk, *MANAJEMEN LAYANAN IBADAH UMROH* (Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang., 2020), h. 72–73.

⁵ Ginda Nurfianti, 'Peran Tour Leader PT. An-Nur Maarif Makassar Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jamaah Haji Dan Umrah Di Makassar', (Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2021), h. 12.

dalam segala aspek baik bahasa, kedisiplinan, wawasan, dan tata krama.⁶

Mengingat kedudukan seorang tour leader sebagai pemimpin, jika ada hal-hal yang berkaitan dengan perjalanan wisata, tour leader berperan mengawal mengatur semuanya agar berjalan dengan lancar dengan tidak ada gangguan yang membuat para jamaah kesusahan.⁷

B. Fungsi dan Tugas Tour Leader

1. Fungsi Tour Leader

Seorang tour leader dalam semua kegiatan tour berfungsi sebagai seorang yang berperan dan bertindak atas nama perusahaan tempat dia bekerja. Seorang tour leader dalam menjalankan fungsinya, ia diberikan kuasa untuk mengambil kebijakan dalam batas-batas tertentu, dimana ini bertujuan untuk kelancaran penyelenggaraan perjalanan yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi tour leader dalam perjalanan haji dan umrah sangat penting untuk memastikan bahwa perjalanan berjalan lancar dan sesuai dengan tuntutan agama.

Dalam konteksnya tour leader, berfungsi untuk berhubungan kerjasama dengan perusahaan yang menjadi

⁶ ARYADI and Patmawati, 'Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak', *J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1.1 (2020), 1–28 (h. 3)

⁷ Agustina Wulandari, *Untung Melimpah Ruah Dari Bisnis Tour & Travel, Umrah Serta Paket Wisata Keliling Dunia* (SAUFA, 2016), h. 45.

mitra kerja tour operator, seperti maskapai penerbangan, Hotel, Cafe & Restoran, Akomodasi, Transportasi dll.⁸ Fungsi utama tour leader adalah sebagai pendamping dan penanggung jawab rombongan selama perjalanan, mereka memastikan semua jamaah mematuhi semua aturan yang telah ditetapkan.

2. Tugas Tour Leader.

Tugas tour leader membawa wisatawan ke daerah-daerah khusus, akan tetapi tugas utama seorang tour leader adalah menjalankan rencana kegiatan perjalanan serta manajemen pelayanan terhadap kebutuhan jamaah yang telah ditetapkan, seperti:⁹

a. *A tour leader is a good organizer*

Tour Leader menjadi pengatur yang baik, seperti dapat meredam suasana yang kacau dalam kondisi suatu tour yang sedang terjadi, memiliki kemampuan untuk berpikir jauh ke depan, seperti merencanakan setiap detail perjalanan, mempersiapkan kemungkinan masalah yang dapat muncul, sigap mengantisipasi suasana yang berubah.

b. *A tour leader is a good communicator*

⁸ Oka A. Yoeti, *TOUR LEADER PROFESIONAL FUNGSI, TUGAS Dan Tanggung Jawab* (Angkasa, 2013), h. 31.

⁹ Ali Hasan, *TOURISM MARKETING* (CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2015), h. 574.

Tour leader menjadi pembicara yang baik, seperti dapat berkomunikasi dengan segala macam tingkatan tamu, berbagai kalangan masyarakat dan bangsa.

c. *A tour leader must unite the tour into a social family*

Tour leader menjadi penggerak dalam kelompok atau keluarga tamu, seperti sanggup menciptakan suasana kekeluargaan selama tour berlangsung karena ADIN keinginan tamu untuk berkenalan dengan peserta yang baru.

d. *The tour leader represents not only the group but the.*

Tour leader harus mempunyai rasa percaya diri dan bangga dengan perusahaan tempat dia bekerja serta berusaha keras dalam memberikan pelayanan yang sudah menjadi tugasnya.

e. *A tour leader is psychologist*

Tour leader harus dapat mengevaluasi suasana tour, mampu mendeteksi lebih awal seandainya ada kejadian-kejadian yang menimpa sesama peserta tour.¹⁰

Tugas pokok seorang tour leader pada dasarnya adalah menyelenggarakan perjalanan wisata (tour) bagi rombongan yang diserahkan penyelenggaraan kepadanya. Tour leader

¹⁰ Ginda Nurfianti, 'Peran Tour Leader PT. An-Nur Maarif Makassar Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jamaah Haji Dan Umrah Di Makassar', *Skripsi*, 2021, h.16.

lebih fokus pada pengelolaan keperluan rombongan wisata secara rinci dan juga mengatur jalannya sebuah perjalanan wisata.

Ada banyak hal yang harus diurus oleh seorang tour leader dan mereka tidak bisa bekerja sendirian. Mereka membutuhkan banyak pihak lain seperti pihak hotel, armada bus hingga catering sekalipun. Berikut ini tugas umum seorang tour leader:

1. Mengurus keperluan akomodasi, transportasi, baik itu tiket penerbangan, bus pariwisata, dan lain sebagainya.
2. Melakukan koordinasi dengan armada bus yang disewa untuk melewati jalur tertentu sesuai kesepakatan.
3. Mengetahui hal detail tentang daerah yang menjadi tujuan wisata, mulai dari hotelnya, tempat makan yang akan dipakai sampai kapasitas tempat wisata.
4. Menjalin hubungan baik dengan pengelola tempat wisata demi kelancaran tour.
5. Memastikan keselamatan dan keamanan wisatawan dalam grup yang dipandunya.
6. Bertanggung jawab jika suatu waktu ada keadaan darurat dan situasi tak terduga selama perjalanan.
7. Melayani kebutuhan anggota rombongan yang memerlukan informasi dan keluhan terkait perjalanan.

C. Tanggung Jawab Tour Leader

Di atas sempat dijelaskan bahwa seorang tour leader dalam melakukan fungsi dan tugasnya, sebenarnya mewakili tour operator, perusahaan dimana ia bekerja. Apa yang dilakukan semua, tindakan atas nama operator yang diwakilinya. Karena itu tanggung jawab relatif besar karena menyangkut nama baik tour operator yang diwakilinya.¹¹

Tour leader bertanggung jawab kepada wisatawan untuk mendapatkan layanan yang disediakan di setiap tempat yang mereka kunjungi dan tour leader juga bertanggung jawab untuk memberi tahu para wisatawan tentang semua informasi agen perjalanan, hotel, dan restoran.¹²

Tour leader memiliki tanggung jawab selalu memeriksa dan memastikan keadaan wisatawan lengkap dan tidak ada yang tertinggal, serta mengatur agar perjalanan wisata dapat berjalan dengan lancar seperti melakukan *morning call* dan tepat waktu dalam menyesuaikan kondisi dengan rangkaian perjalanan (*itinerary*) yang telah disusun sebelumnya. Selain itu tour leader juga memiliki kapasitas dalam pengambilan sebuah keputusan dan penyelesaian masalah, khususnya yang terkait dengan penyelenggaraan wisata.¹³

¹¹ Oka A.Yoeti, *TOUR LEADER PROFESIONAL FUNGSI, TUGAS Dan Tanggung Jawab*, (Angkasa, 2013), h. 35.

¹² Mariana Laneva, *Tour Guide Service* (UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY, 2014), h 20.

¹³ Ricca Lestari Yustisia Kristina, Pascalis Sinulingga, *Kunci Sukses Pemandu Wisata* (Grub Penerbit CV Budi Utama, 2018), h. 10–11.

Tanggung jawab utama seorang tour leader adalah menyelenggarakan perjalanan wisata rombongan wisatawan yang ditugaskan kepadanya. Kelancaran perjalanan sesuai dengan tour *itinerary* yang telah disusun dan telah mendapat persetujuan dari anggota rombongan. Tour leader bertanggung jawab menyelenggarakan perjalanan wisata dari hari pertama sampai hari terakhir dengan kualitas penyelenggaraan yang dianggap prima. Tour leader juga bertanggung jawab bila ada halangan yang terjadi saat wisata, Bilamana terjadi kecelakaan yang mengakibatkan anggota rombongan cedera dan mungkin sekali ada yang meninggal, semua itu akan menjadi tanggung jawab tour leader untuk mengatasinya. Tindakan yang harus segera dilakukan adalah menyelamatkan anggota rombongan yang cedera tersebut.

Setiap tour leader berangkat dan membawa rombongan wisatawan, dia dibekali sejumlah uang yang dapat digunakan untuk keperluan rombongan sejak berangkat hingga kembali ke kota keberangkatan. Tentu saja setiap ada pengeluaran tersebut harus disertai bukti pengeluaran yang ada.

Berikut ini akan dipaparkan tanggung jawab seorang tour leader:

1. Tanggung Jawab Utama

Tanggung jawab seorang tour leader tidak lain adalah menyelenggarakan perjalanan wisata rombongan

wisatawan yang ditugaskan kepadanya. Kelancaran perjalanan sesuai dengan tour *itinerary* yang telah disusun dan telah mendapat persetujuan dari anggota rombongan. Tour leader akan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan perjalanan wisata dari hari pertama sampai hari terakhir dengan kualitas penyelenggaraan yang dianggap prima. Suatu perjalanan wisata dianggap prima kalau dalam perjalanan itu tidak terjadi klaim dari anggota rombongan soal transportasi, akomodasi hotel, makan, dan acara tour secara keseluruhan.

2. Tanggung Jawab Bila Ada Halangan

Bisa saja suatu perjalanan wisata mendapat musibah yang tidak diharapkan. Biasa dan sering terjadi kecelakaan yang dialami suatu rombongan wisatawan dalam perjalanan menuju suatu destinasi. Bilamana ada terjadinya kecelakaan yang mengakibatkan anggota rombongan cedera dan bahkan mungkin sekali ada yang meninggal, semua kejadian itu menjadi tanggung jawab tour leader untuk mengatasinya.

Tindakan yang harus segera dilakukan adalah menyelamatkan anggota rombongan yang cedera. Tour Leader wajib segera membawanya ke rumah sakit terdekat dengan segala daya upaya yang harus ia lakukan. Pokoknya, bila kejadian seperti itu terjadi, keselamatan anggota harus didahulukan, soal biaya nanti

belakangan. Bila semua anggota sudah diselamatkan, segera laporkan secara lisan ke kantor pusat apa yang terjadi dan apa-apa saja bantuan yang diperlukan. Nanti, kalau sudah kembali baru laporan tertulis harus disampaikan ke pimpinan secara detail. Penyelesaian selanjutnya diserahkan kepada manajer operasional dan kepala bagian hukum untuk menyelesaikannya dengan pihak pihak terkait

3. Tanggung Jawab Pengeluaran Uang

Selalu setiap seorang tour leader berangkat membawa rombongan wisatawan, dia dibekali sejumlah uang yang dapat digunakan untuk keperluan rombongan sejak berangkat hingga kembali ke kota keberangkatan. Tentu saja semua pengeluaran yang dilakukan harus didukung bukti pengeluaran yang ada.

4. Tanggung Jawab Terhadap Barang-Barang Hilang

Peristiwa yang sering terjadi dalam perjalanan wisata, baik menggunakan pesawat udara, kereta api, bus, ataupun kapal pesiar, barang-barang anggota rombongan nyasar. Ada yang terbawa oleh penerbangan jurusan lain, ada yang dipindahkan pada kendaraan lain, hingga pada waktu sampai di hotel mereka yang kehilangan dan tidak bisa berganti pakaian. Untuk mengatasi kejadian seperti ini, pada kesempatan pertama tour leader harus mencari tahu di mana dan ke mana

barang-barang itu nyasar atau terkirim. Tentang kejadian ini, seorang tour leader harus pandai-pandai menjelaskan kepada anggota rombongan yang kehilangan. Untuk menyenangkan hati orang tersebut, tour leader perlu mengatakan: "Barang-barang itu tidak hilang, tapi nyasar, dan kalau ternyata hilang akan ada penggantian".

5. Tanggung Jawab Terjadi Kecelakaan

Seringkali kita dengar rombongan wisata mengalami kecelakaan, baik itu kecelakaan pesawat udara, kapal pesiar, kapal penumpang, kereta api, bus, dan taxi. Bila itu terjadi pada waktu tour leader sedang bertugas, di dalam maupun di luar negeri, kewajiban tour leader untuk melakukan hal-hal sebagai berikut.

- a. Melakukan pertolongan pertama terhadap anggota rombongan yang kena musibah (luka-luka, patah, atau meninggal).
- b. Membawa anggota yang mengalami luka, patah, dan meninggal sesegera mungkin ke rumah sakit terdekat.
- c. Sesudah itu, kesempatan pertama, melaporkannya kepada kantor pusat tour operator yang bersangkutan dengan penjelasan situasi dan kondisi serta informasi tindakan atau bantuan yang sudah diberikan.

- d. Meminta kantor pusat (*head office*) tour operator untuk menghubungi dan melaporkan kepada kantor kedutaan bahwa ada warga negara yang ikut dalam rombongan dengan rincian informasi berapa yang luka, patah, atau meninggal, sehingga keluarga mereka memperoleh informasi yang jelas dari kantor pusat tour operator.
- e. Membuat laporan ke kantor pusat tour operator untuk rencana tour selanjutnya, diteruskan atau kembali pulang. Dalam hal terjadi kejadian seperti ini, tour leader haruslah memberi usul yang konkret dan pasti, kalau four diteruskan dengan kondisi seperti apa dan kalau kembali pulang rencananya seperti apa. Pada dasarnya keputusan ada pada tour leader karena dialah yang bertanggung jawab di lapangan.¹⁴

D. Tantangan yang dihadapi Tour Leader

Menjadi tour leader haji dan umrah adalah tugas yang penuh tantangan, tetapi juga sangat memuaskan. Salah satu yang menjadi tantangan seorang tour leader yaitu, mencairkan suasana membuat orang merasa nyaman berada

¹⁴ Oka A. Yoeti, *TOUR LEADER PROFESIONAL FUNGSI, TUGAS Dan Tanggung Jawab* (Angkasa, 2013), h. 34–36.

dekat dengan tour leader.¹⁵ Karena jika jamaah merasa nyaman ketika dekat tour leader, maka itu akan membuka peluang untuk memberikan kesan dan pengalaman yang mendalam bagi semua jamaah yang mengikuti acara tour. Seorang tour leader dituntut untuk bisa menguasai bahasa asing, lokasi-lokasi yang ingin dituju, selain itu hal yang tidak kalah penting adalah skill berbicara karena tentunya seorang tour leader akan menjelaskan banyak hal kepada para jamaahnya.¹⁶

Tour leader menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya, yang dapat memengaruhi kelancaran perjalanan. Salah satu tantangan utama adalah kondisi cuaca yang tidak terduga, seperti hujan lebat atau suhu ekstrem, yang dapat mengganggu aktivitas yang telah dijadwalkan. Selain itu, keterlambatan transportasi, seperti penundaan pesawat atau bus, seringkali memerlukan penyesuaian cepat dalam jadwal perjalanan.

Masalah bahasa dan komunikasi kadang-kadang dapat mempersulit interaksi dengan peserta atau pihak lokal, sementara pengelolaan keuangan, termasuk mengatur anggaran dan memantau pengeluaran, dapat menjadi rumit jika biaya tak terduga muncul. Selain itu, stres dan kelelahan akibat jam kerja yang panjang serta tekanan untuk menjaga

¹⁵ Paulus Wiranto, Eddy Efendy, *LEAD LIKE A Tour Leader* (PT Elex Media Komputido, 2016), h. 70.

¹⁶ Suprihatin, *English For Excellent Tour Guide* (Diva Press Group, 2018), h. 64.

agar semuanya berjalan lancar sering kali dihadapi oleh tour leader.

Perubahan rencana mendadak, seperti penutupan tempat wisata atau perubahan kebijakan, memaksa mereka untuk merancang ulang *itinerary* dalam waktu singkat. Dengan memahami tantangan-tantangan ini, tour leader dapat lebih siap menghadapi situasi sulit dan memastikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan bagi semua peserta.

Tour leader umroh harus mengatur jadwal perjalanan dengan cermat, memastikan bahwa jamaah memiliki waktu yang cukup untuk melaksanakan semua ritual ibadah. Mereka haruslah memperhatikan waktu-waktu penting seperti salat lima waktu, kunjungan ke Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, serta ziarah ke tempat-tempat bersejarah di sekitar Mekkah dan Madinah. Dengan demikian, jamaah dapat menjalankan ibadah dengan tenang dan khusyuk.¹⁷

Masih ada banyak lagi tantangan yang seorang tour leader hadapi, meskipun banyak tantangan yang mereka hadapi tidak membuat seorang tour leader gugur dan mengeluh untuk menjadi pemandu para tamu Allah SWT.

Tour leader haji dan umrah adalah sebuah pekerjaan yang

¹⁷ ARYADI and Patmawati, 'Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak', *J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1.1 (2020), 1–28 (h.7)

ibarat nya salah satu kunci pahala dan sekaligus mendapatkan untung yang banyak.

