

BAB III

CARA MENJADI TOUR LEADER

A. Membangun Pondasi Agama

Langkah pertama dan terpenting adalah memperkuat landasan keimanan dan pengetahuan agama. Pelajari secara mendalam tata cara pelaksanaan ibadah umrah, mulai dari niat, rukun, wajib, hingga sunnah. Anda dapat mengikuti pengajian, membaca buku-buku agama, atau mengikuti kursus manasik umrah untuk memperdalam pengetahuan.

Membangun pondasi agama yang kuat sangat penting bagi seorang tour leader haji dan umrah, karena hal ini tidak hanya membantu Anda memimpin dengan baik, tetapi juga memastikan bahwa jamaah mendapatkan pengalaman spiritual yang bermakna. Untuk memulai, penting untuk melakukan studi mendalam tentang haji dan umrah, termasuk memahami rukun, syarat, dan tata cara ibadah, serta mempelajari sejarah dan makna di balik setiap ritual.¹

Pondasi agama yang kuat pada seorang tour leader berdampak signifikan dalam berbagai aspek perjalanan. Pertama, nilai-nilai etika dan moral dari ajaran agama mendukung tour leader dalam membuat keputusan yang

¹ Najamudin dkk, *Integrasi Akidah Dan AKhlak: Pondasi Kuat Kehidupan Bermakna* (CV. Selat Media Partner, 2024), h. 34.

benar dan jujur. Hal ini sangat penting, terutama dalam menghadapi situasi sulit atau konflik, di mana pendekatan yang bijaksana dan adil sangat diperlukan. Dengan dasar ini, tour leader dapat mempertahankan reputasi dan kepercayaan peserta, serta menciptakan suasana perjalanan yang aman dan harmonis.

Selain itu, pemahaman yang mendalam tentang nilai-nilai agama memungkinkan tour leader untuk berkomunikasi dan berinteraksi lebih baik, baik dengan peserta maupun masyarakat lokal. Hal ini mendorong terciptanya hubungan yang saling menghormati dan memahami, serta menghindari tindakan yang dapat dianggap tidak sensitif terhadap budaya dan tradisi setempat.

Dalam konteks ini, tour leader juga berperan sebagai penghubung antara peserta dan lingkungan sekitar, yang bisa meningkatkan pengalaman perjalanan secara keseluruhan. Pondasi agama juga membantu meningkatkan ketahanan emosional tour leader. Dalam menghadapi tantangan atau situasi krisis, nilai-nilai yang diajarkan dalam agama dapat memberikan ketenangan dan kekuatan batin untuk mengatasi rintangan. Selain itu, tour leader yang berpegang pada prinsip-prinsip agama cenderung lebih mampu mengelola konflik dengan cara yang konstruktif, mencari solusi yang damai dan mengedepankan dialog. Hal ini menciptakan hal

positif yang dapat mempengaruhi seluruh tim, membuat perjalanan lebih menyenangkan dan berkesan.

Pengalaman pribadi juga sangat berharga dengan melaksanakan haji dan umrah sendiri terlebih dahulu, Anda akan memperoleh wawasan yang memungkinkan Anda berbagi cerita dan pengalaman dengan jamaah. Selain itu, mengikuti kelas agama dan membaca buku terkait dapat memperdalam pengetahuan Anda tentang ajaran Islam yang berkaitan dengan ibadah ini. Etika dan adab juga menjadi aspek penting dalam membangun pondasi agama. Pelajari adab dalam berinteraksi dengan jamaah, termasuk sikap sabar dan menghormati perbedaan, serta pahami tanggung jawab moral Anda sebagai pemimpin.

B. Mengikuti Pelatihan Tour Leader

Menjadi seorang tour leader profesional adalah impian bagi banyak orang yang mencintai dunia pariwisata dan ingin menjelajahi dunia sambil membagikan pengetahuan dan pengalaman mereka kepada orang lain. Namun, pekerjaan ini bukan hanya soal bepergian dan bersenang-senang, menjadi tour leader yang sukses memerlukan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang tepat.

Mengikuti pelatihan tour leader adalah langkah yang sangat baik untuk mempersiapkan diri dalam mewujudkan keinginan anda menjadi seorang tour leader. Pelatihan ini

biasanya mencakup berbagai aspek penting yang akan membantu Anda menjadi tour leader yang sukses.

Pelatihan menurut kamus Webster, ialah "membentuk kebiasaan pemikiran dan perilaku dengan disiplin dan instruksi." Jika proses ini diterapkan, maka pelatihan bersifat praktis dan hasilnya langsung dapat dilihat.² Pelatihan berhubungan dengan benar dan salah-tentang jawaban yang benar dan yang salah, perilaku yang benar dan yang salah. Juga ada hubungannya dengan fakta, dengan satu rangkaian informasi, dengan bagaimana cara melakukannya.

Pelatihan yang baik adalah kunci untuk menjadi seorang tour leader yang sukses, karena memberikan beberapa pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan untuk menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul selama perjalanan. Dengan pelatihan yang tepat, tour leader dapat memberikan pengalaman wisata yang berkesan dan aman bagi peserta tour mereka, sehingga meningkatkan citra dan reputasi perusahaan tour. Berikut adalah beberapa hal yang dapat Anda harapkan dan pertimbangkan saat mengikuti pelatihan:

1. Materi Pelatihan

Pelatihan tour leader seringkali mencakup berbagai topik, yang dimulai dari keterampilan komunikasi dan presentasi hingga manajemen kelompok dan penanganan

² James O'toole, *Leadership a to Z* (Erlangga, 2003), h. 272.

situasi darurat. Anda juga akan belajar bagaimana menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan informatif, serta bagaimana menjawab pertanyaan dan menangani keberatan dari peserta tour.

2. Pengetahuan Destinasi

Pelatihan juga biasanya menyediakan informasi mendalam tentang semua destinasi wisata yang umum dikunjungi. Anda akan mempelajari sejarah, budaya, dan atraksi penting di tempat-tempat tersebut, sehingga Anda dapat memberikan informasi yang menarik dan relevan kepada wisatawan.

3. Praktik Lapangan

Praktik lapangan atau *escorting* adalah program pelatihan yang dirancang untuk memberikan pengalaman langsung kepada calon tour leader dalam mengelola dan memfasilitasi perjalanan wisatawan. Program ini biasanya meliputi tiga tahapan utama:

a. *Observasi*

Calon tour leader diminta untuk mengamati aktivitas seorang tour leader yang berpengalaman. Ini membantu mereka memahami dinamika lapangan dan tanggung jawab yang dikelola oleh seorang tour leader profesional.

b. *Assistensi*

Calon tour leader diberikan kesempatan untuk membantu atau asisten seorang tour leader yang

sangat berpengalaman dalam mengorganisir dan melaksanakan perjalanan wisata. Ini memungkinkan mereka untuk mempelajari cara-cara praktis yang digunakan dalam industri pariwisata.

c. *Lead*

Tahap terakhir adalah calon tour leader diberi kesempatan untuk memimpin grup wisata sendiri. Dengan dukungan mentor yang berpengalaman, mereka dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah dipelajari sebelumnya dalam lingkungan nyata.

Banyak program pelatihan menyertakan sesi praktik lapangan, di mana Anda akan berkesempatan untuk memimpin tur simulasi. Ini adalah kesempatan emas untuk menerapkan keterampilan yang telah dipelajari dan mendapatkan umpan balik langsung.

4. Sertifikasi

Menjadi tour leader diperlukan keahlian khusus dan tidak bisa sembarangan, oleh karena itu diperlukan pelatihan-pelatihan yang mumpuni untuk meningkatkan skill. Beberapa pelatihan menawarkan sertifikat setelah menyelesaikan program. Sertifikat ini bisa menjadi nilai tambah saat melamar pekerjaan sebagai tour leader dan menunjukkan komitmen Anda terhadap profesi ini.

5. Jaringan Profesional

Mengikuti pelatihan juga memberi kesempatan untuk calon tour leader untuk bertemu dengan orang-orang dalam industri pariwisata, termasuk instruktur yang berpengalaman dan peserta lain yang memiliki minat serupa. Membangun jaringan ini bisa sangat bermanfaat untuk mendapatkan peluang kerja di masa depan.

6. Pengembangan Keterampilan

Selain keterampilan teknis, pelatihan ini juga sering kali menekankan pentingnya keterampilan interpersonal, seperti rasa empati, kesabaran, dan kemampuan mendengarkan keluhan setiap jamaah. Keterampilan ini sangat penting dalam berinteraksi dengan wisatawan dan memastikan pengalaman mereka menyenangkan.

Pelatihan membantu meningkatkan keterampilan komunikasi, baik lisan maupun tertulis. Tour leader harus dapat berbicara dengan jelas, memahami bahasa tubuh, dan berkomunikasi dengan peserta tour dari berbagai latar belakang.

7. Pemasaran Diri

Beberapa program pelatihan juga mencakup aspek pemasaran diri, seperti cara mempromosikan layanan Anda sebagai tour leader, baik melalui media sosial

maupun jaringan pribadi. Ini sangat penting untuk membangun reputasi dan mendapatkan klien.

Dengan mengikuti pelatihan tour leader, Anda akan mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan dalam peran ini, serta meningkatkan peluang Anda untuk sukses dalam industri pariwisata.

C. Mengasah Kemampuan Marketing

Salah satu kunci utama untuk menjadi tour leader adalah dengan menguasai kemampuan marketing. Pelajari strategi marketing yang efektif, bangun jaringan yang luas, dan memanfaatkan berbagai macam platform digital untuk menjangkau calon jamaah, adapun tujuan marketing ini untuk membantu tour leader mempromosikan destinasi yang akan dituju. Dalam mengasah kemampuan marketing berikut ini yang perlu diperluas:

1. Strategi Marketing Efektif:

a. Pahami Target Pasar

Pelajari karakteristik, kebutuhan, dan keinginan calon jamaah Umroh.

b. Bangun Brand Awareness

Ciptakan brand image yang kuat dan profesional untuk sebuah biro perjalanan haji ataupun umrah Anda.

c. Manfaatkan Media Sosial

Buat konten menarik dan informatif di platform media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok.

d. Jalin Kerjasama

Jalin kerjasama *influencer*, komunitas keagamaan, organisasi Islam untuk memperluas jangkauan marketing.

e. Tawarkan Paket Umrah yang Menarik

Buatlah paket Umrah yang variatif dan sesuai dengan kebutuhan jamaah, lengkap dengan promo dan diskon menarik.

f. Berikan Layanan Terbaik

Berikan pelayanan prima kepada calon jamaah, mulai dari konsultasi hingga proses keberangkatan jamaah.

2. Membangun Jaringan yang Luas

a. Hadiri Acara Keagamaan

Hadiri acara keagamaan seperti kajian pengajian, seminar, dan workshop untuk bertemu dengan calon jamaah potensial.

b. Bergabung dengan Komunitas

Bergabunglah dengan komunitas keagamaan dan komunitas Umroh untuk membangun jaringan dan mendapatkan informasi terbaru tentang industri Umrah.

c. Jalin Hubungan dengan Tour Leader Lain

Bangun hubungan baik dengan Tour Leader lain untuk saling berbagi tips dan strategi marketing.

3. Memanfaatkan Platform Digital

Tour leader harus memanfaatkan platform digital untuk meningkatkan layanan dan memberikan informasi yang akurat kepada wisatawan.

a. Buat Website

Buatlah website biro perjalanan Umrah yang informatif dan mudah dicari.

b. Gunakan Search *Engine Optimization* (SEO)

Optimalkan website Anda untuk mesin pencari agar mudah ditemukan oleh calon jamaah.

c. Jalankan Iklan Berbayar

Lakukan iklan berbayar di media sosial dan platform digital lainnya untuk menjangkau target pasar yang lebih luas.

D. Poin-Poin yang Harus dimiliki

Untuk menjadi seorang tour leader ada beberapa poin yang harus kita miliki agar nantinya peluang kita untuk dilirik oleh perusahaan-perusahaan yang bernaung di bidang pariwisata, berikut ini poin-poin nya akan diuraikan secara rinci, sebagai berikut:

1. Sehat Fisik dan Sehat Mental

Menjadi tour seorang leader tidak sesulit ketika menjadi seorang pilot pesawat tempur atau menjadi dokter dan profesi yang lainnya. Cukup sehat fisik dan sehat mental, artinya Anda dapat melakukan sesuatu seperti yang dilakukan seorang yang normal dalam hidup kesehariannya. Yang penting dalam perjalanan membawa rombongan wisatawan, tour leader jangan menjadi beban wisatawan.

Anggota rombongan akan sangat bergantung pada tour leader, tanpa tour leader, perjalanan itu tidak akan memuaskan wisatawan. Jika dalam perjalanan tour leader sakit, itu Menjadi sebuah peluang “kiamat” bagi rombongan. Paket wisata yang mahal mereka beli akan sia-sia. Jadi menjadi seorang tour leader harus sehat fisik dan mental.

2. Lancar Berbahasa Asing

Poin ini tidak bisa diganggu-gugat, seorang tour leader harus mampu berbahasa asing, terutama bahasa inggris yang dapat digunakan hampir di seluruh dunia. Kebanyakan para wisatawan menggunakan bahasa inggris untuk keseharian mereka ketika pergi ke beberapa negara.

3. Senang Bergaul dengan Siapa Saja

Dengan semua orang? Sepertinya begitu. Kita tidak mengetahui secara persis anggota rombongan yang akan

kita bawa. Anda akan bertemu dengan orang-orang, tidak ubahnya seperti satu kali pertemuan akan tetapi akan bertemu berkali-kali. Anda akan bertemu dengan orang silih berganti. Bisa saja seorang artis, seorang pejabat, anak-anak, orang tua, gadis cantik, kakek-kakek, atau nenek-nenek.

Sifat dan karakter orang-orang tersebut berlainan. Semua ingin diperhatikan, ingin didahulukan, ingin diistimewakan. Mereka tidak senang jika disepelekan atau diremehkan. Di sini pentingnya kemampuan bergaul bagi seorang tour leader. Pendek kata, dengan menjadi seorang tour leader, Anda akan banyak ketemu dengan segala macam tingkah laku dan karakter yang berbeda pula satu dengan yang lain. Kalau Anda tidak membiasakan diri dengan kondisi ini, dikhawatirkan Anda akan putus asa menjadi seorang tour leader. Anda bisa coba.

4. Profesional

Profesional tidak berarti Anda harus menjadi profesor seperti yang kita kenal. Seseorang dikatakan profesional jika ia memiliki kompetensi kerja yang berkualitas. Memiliki kompetensi berarti Anda harus memiliki keterampilan (skill) dan kemampuan yang tidak tercela tentang hal-hal yang menjadi tanggung jawab dalam operasional penyelenggaraan perjalanan seorang tour leader adalah ahlinya. Dia tahu apa yang

seharusnya dilakukan dalam perjalanan wisata yang dipimpinnya. Misalnya, saat itu lagi sial, ada satu orang anggota rombongan mengalami kecelakaan, kakinya patah, tour leader harus secara cepat dan tepat segera mengambil tindakan yang seharusnya dilakukan.

Dimana pertolongan pertama dilakukan, ke rumah sakit mana yang paling dekat, di samping itu harus memperhatikan bagaimana rombongan tidak merasa ditelantarkan. Profesional di sini juga dapat diartikan seorang tour leader harus serba bisa dan mampu menyelenggarakan tour secara konsisten sesuai dengan tour itinerary yang sudah disusun, sesuai dengan keinginan wisatawan.

5. Menarik

Mungkin disini bakal ada pertanyaan, kenapa sih kalo mau jadi tour leader itu harus menarik?, baik akan saya langsung jawab pertanyaan itu. Menjadi tour leader itu harus menarik karena peran menjadi seorang tour leader tidak hanya mengatur jadwal ataupun logistik perjalanan saja, akan tetapi tour leader juga memiliki peran untuk menciptakan energi positif, antusiasme, dan menciptakan pengalaman yang berkesan untuk para wisatawannya nanti.

Apanya yang menarik? Tour leader harusnya menarik di mata wisatawan yang menjadi anggota

rombongan, Menarik tidak diartikan selalu ganteng, rancak, manis, atau cakap. Ganteng atau rancak belum tentu menarik. Ganteng atau rancak, tetapi judes, pakaian tidak rapi, tingkah laku tidak menyenangkan, kalau Anda termasuk seperti ini lebih baik tidak coba-coba menjadi tour leader. Idealnya seorang tour leader, "*Not Beautiful, But Attractive*". Waw... seperti apa? Pokoknya begini, dia tidak ganteng atau rancak, tapi kalau melihat gerak-geriknya, cara dia berbicara, kok kita tertarik. Dia tidak memakai pakaian yang mahal atau model terakhir, tapi kalau dia memakainya, kok kelihatannya pantas dan menarik orang yang melihatnya. Seorang tour leader mungkin saja cantik, tapi kalau diajak bicara suka judes, lawan bicaranya akan pikir dua kali berhubungan dengannya. Sekali bicara... ya oke, sudah itu orang akan menghindarinya, tidak mau lagi mendekati. seperti apa?³

E. Menjaga Semangat dan Motivasi

Menjadi tour leader umroh bukanlah pekerjaan yang mudah. Ada banyak tantangan yang harus dihadapi, seperti kelelahan, tekanan, dan rasa rindu keluarga. Oleh karena itu, penting bagi Anda untuk menjaga semangat dan motivasi agar tetap fokus dan semangat dalam menjalankan

³ Oka A. Yoeti, *TOUR LEADER PROFESIONAL FUNGSI, TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB* (Angkasa, 2013), h. 26–29.

tugas Anda. Ingatlah kembali niat awal Anda menjadi tour leader umroh, yaitu untuk membantu jamaah menunaikan ibadah umrah dengan lancar dan khusyuk.

Menjadi tour leader memiliki banyak peluang untuk mendapatkan sebuah keuntungan baik materi maupun Non-materi, karena tour leader adalah sebuah kunci majunya sebuah perusahaan travel tour, intinya tanpa tour leader mereka tidak akan maju.

