

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN LAND ARRANGEMENT IBADAH UMRAH MELALUI KINERJA TOUR LEADER: STUDI EMPIRIS

Ferry Setyadi Atmadja^{1*}, Bayu Suhendry², Eka Dewi Utari³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

*Email : ferrysetyadi.atmadja@unj.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan *land arrangement* Ibadah Umrah telah menjadi salah satu fokus utama dalam rangka memperkuat pengalaman spiritual dan kenyamanan bagi para jamaah di tanah suci. Salah satu elemen kunci yang berkontribusi terhadap kualitas layanan ini adalah kinerja tour leader, yang berfungsi sebagai penghubung utama antara jamaah dan berbagai pihak penyelenggara di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja tour leader dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut. Menggunakan metode kualitatif dan studi empiris, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana kinerja tour leader di sektor pelayanan Ibadah Umrah mampu meningkatkan kualitas operasional layanan di Arab Saudi. Temuan dalam penelitian ini menegaskan bahwa kinerja tour leader tercermin melalui empat dimensi utama, yakni *Professional Competence*, *Interpersonal Skills and Organization*, *Empathy*, dan *Problem Solving*. Integrasi kinerja tour leader tersebut memiliki peran sentral dalam membentuk fondasi yang kokoh dalam meningkatkan kualitas layanan *land arrangement* Ibadah Umrah di tanah suci, sehingga kinerja tour leader dituntut untuk tidak hanya menguasai aspek teknis, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal dan empati yang kuat, serta keterampilan dalam menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan; *Land arrangement*; Pelayanan Umrah di Arab Saudi;; Kinerja *Tour Leader*

ABSTRACT

Improving the quality of Umrah pilgrimage land management services has become one of the main focuses in order to strengthen the spiritual experience and comfort for pilgrims in the holy land. One of the key elements that contributes to the quality of this service is the performance of the tour leader, who serves as the main liaison between pilgrims and various organizers in the field. This study aims to examine the performance of Tour Leaders in improving the quality of these services. Using qualitative methods and data analysis from empirical experience and in-depth interviews, this study explores how the performance of Tour Leaders in the Umrah service sector is able to improve the operational quality of land management services in Saudi Arabia. The findings in this study confirm that Tour Leader performance is reflected through four main dimensions, namely Professional Competence, Interpersonal and Organizational Skills, Empathy, and Problem Solving. The integration of Tour Leader performance has a central role in forming a solid foundation for improving the quality of Umrah pilgrimage land management services.

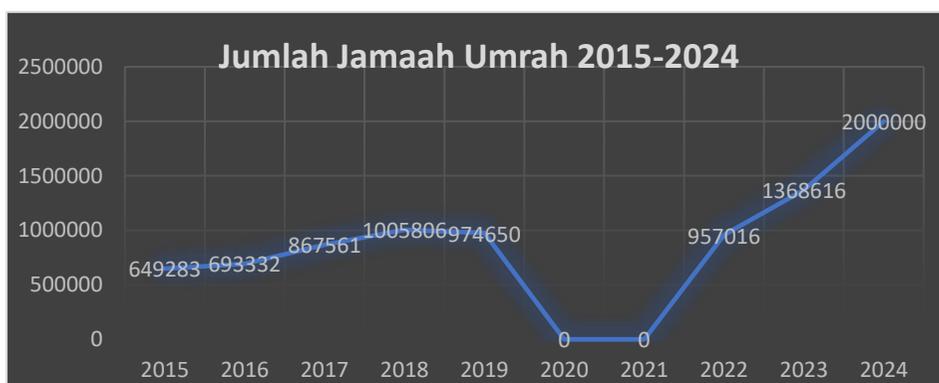
Diterima: April 2025. Disetujui: Mei 2025. Dipublikasikan: Juni 2025

So in improving the quality of land management services of Umrah pilgrimage in the holy land, Tour Leader performance is required not only to master technical aspects, but also to have strong interpersonal and Empathy skills, as well as skills in solving problems quickly and accurately.

Keywords : *Service Quality; Land arrangement; Umrah Services in Saudi Arabia; Tour Leader Performance*

PENDAHULUAN

Atensi penyelenggaraan Ibadah Umrah di Indonesia semakin meningkat dibuktikan dengan jumlah masyarakat yang mendaftar Ibadah Umrah di Indonesia yang terus bertambah. Tren dalam 10 tahun terakhir, jumlah jamaah Ibadah Umrah di Indonesia selalu mengalami peningkatan, kecuali pada tahun 2020 dan 2021. Hal inilah yang menyebabkan penyelenggaraan Ibadah Umrah di Indonesia menempati salah satu penyumbang jamaah Umrah terbanyak di dunia sebagaimana pada tahun 2024 jamaah Umrah Indonesia telah mencapai angka 2



juta jamaah Umrah (Latifah, 2024).

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Gambar 1. Jumlah Jamaah Umrah 2015-2024

Meningkatnya keinginan umat Islam di Indonesia dalam menunaikan Ibadah Umrah, memiliki dampak tersendiri bagi biro jasa Umrah dan haji khusus yang terus bermunculan. Saat ini telah tercatat sebanyak 2721 PPIU yang resmi terdaftar sebagai travel penyelenggaraan Ibadah Umrah (Vitiara, 2024). Mereka berusaha untuk memberikan layanan terbaik dalam menciptakan citra positif bagi jamaah haji maupun Umrah sebagai konsumennya. Sebagaimana hal ini telah menyebabkan tuntutan persaingan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang unggul. Sehingga, penting untuk menciptakan performa dan kualitas pelayanan yang memiliki citra unggul dengan para kompetitornya (Firdauz, et. al., 2023).

Aktivitas dalam penyelenggaraan Ibadah Umrah sejatinya memiliki 2 mata

Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari
pelayanan yang wajib dicermati (Nurasyiah, et. al., 2022). Pertama adalah sisi pelayanan di tanah air, dan Kedua adalah sisi pelayanan di tanah suci. Pelayanan Ibadah Umrah di Indonesia akan berkenaan dengan aspek pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik hingga pelayanan *handling* keberangkatan. Sebagaimana, urusan dalam pelayanan Ibadah Umrah di tanah suci, lebih diarahkan kepada tahapan persiapan secara administratif dan orientasi terhadap ibadah yang akan dijalankan. Sedangkan dalam Pelayanan Ibadah Umrah di Arab Saudi atau yang dapat dikenal sebagai layanan *land arrangement* meliputi *handling Airport*, penjemputan dan pengantaran bandara, pelayanan akomodasi, transportasi, penyediaan konsumsi, hingga memfasilitasi bimbingan ibadah dan ziarah di kota Mekkah dan Madinah.

Namun demikian, penyelenggaraan Ibadah Umrah, terutama di Arab Saudi selama ini masih mengalami tantangan dan permasalahan yang sangat beragam dan berdampak langsung pada kenyamanan serta kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah. Sehingga, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Salah satunya, kurangnya koordinasi yang baik antar pihak ini sering menyebabkan ketidaksesuaian jadwal, misalnya keterlambatan penjemputan atau pengantaran jamaah, serta kebingungan dalam pengaturan akomodasi. Koordinasi yang buruk juga dapat menimbulkan duplikasi tugas atau bahkan terlewatnya beberapa layanan penting, sehingga mengganggu kelancaran perjalanan. Selain itu, sering kali terjadi kurangnya informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai jadwal, perubahan rute, atau prosedur selama di tanah suci. Hal ini menyebabkan kebingungan dan kecemasan di kalangan jamaah, terutama bagi mereka yang baru pertama kali melaksanakan Umrah. Belum lagi, kualitas fasilitas yang disediakan, seperti transportasi, akomodasi, dan fasilitas pendukung lainnya, sering kali belum memenuhi standar kenyamanan yang diharapkan jamaah. Misalnya, kendaraan yang digunakan kurang layak jalan, hotel yang jauh dari lokasi ibadah, atau fasilitas makan yang kurang variatif dan higienis. Kondisi ini dapat menurunkan kualitas pengalaman ibadah dan menimbulkan keluhan dari jamaah. (Riana, 2016; Ridha and Harris, 2018; Mubarak, et. al., 2024)

Mengingat banyaknya tantangan dan permasalahan tersebut, urgensi peningkatan kinerja *tour leader* dalam rangka meningkatkan kualitas layanan *land arrangement* Ibadah Umrah sangatlah krusial dan tidak dapat diabaikan, karena *tour leader* merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam perjalanan Ibadah Umrah di tanah suci. *Tour leader* merupakan ujung tombak pelayanan yang langsung berinteraksi dengan jamaah, sehingga peran dan kinerja mereka sangat menentukan kelancaran, kenyamanan, dan kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah. *Tour leader* wajib memberikan pelayanan yang prima kepada para jama'ah agar mereka merasa aman dan nyaman selama perjalanan berlangsung. Kepuasan jama'ah terhadap kualitas pelayanan yang diterima menjadi kebanggaan tersendiri

bagi *tour leader*, sekaligus menjadi nilai penting yang sangat berharga bagi perusahaan yang menaunginya. Oleh karena itu, penting mempertimbangkan secara matang dalam penunjukkan seorang *tour leader* dengan melihat kinerjanya dalam menggambarkan informasi kepada jamaah Umrah yang selalu akurat dan terupdate. Dalam memberikan penjelasan tentang tempat suci, sejarah, dan budaya yang relevan, serta memberikan saran praktis untuk menjalankan ibadah Umrah harus jelas dan mudah di fahami (Aulia, 2019).

Hadirnya *tour leader* tentu menjadi salah satu komponen penting pada perjalanan wisata dan ziarah utamanya di tanah suci. Seorang *tour leader* memiliki tugas dalam memimpin, membimbing, memandu, hingga mengurus semua hal yang diperlukan oleh jamaah. Sebagaimana dalam hal ini mereka dapat berperan sebagai sumber sentral dalam memberikan informasi seputar objek wisata, hal-hal yang relevan dalam perjalanan hingga hal-hal yang detail dan menyangkut kebutuhan peserta tour atau jamaah (Aryati dan Patmawati, 2020). Sehingga, *tour leader* diharapkan mampu memberikan pengarahan yang maksimal kepada jamaah, baik sebelum dan saat di perjalanan, saat ibadah, hingga prosesi kepulangan dari tanah suci. Ibadah Umrah yang notabene tidak dapat dilakukan secara rutin, tentu penting adanya *tour leader* dengan tujuan agar dalam melakukan serangkaian ibadah dapat dilakukan secara maksimal. Sehingga, peran *tour leader* sangat krusial karena ia tidak hanya bertanggung jawab atas pengelolaan operasional tetapi juga berdampak langsung pada pengalaman para wisatawan (Yoeti, 2013).

Pelayanan yang berkualitas tentu akan bertumpu pada pelaku bisnis yang akan memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen sebagai wujud kepeduliannya dari perusahaan. Pelayanan yang diberikan diarahkan untuk meminimalkan keluhan yang berkepanjangan dan dapat berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan. Apabila pelayanan tersebut berorientasi pada kepuasan pelanggan, maka pelanggan akan merasa bahwa kebutuhan dan kepentingannya diperhatikan secara serius. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas akan mampu meningkatkan nilai penjualan produk, karena konsumen merasa puas bahwa layanan yang diterima telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Sebagaimana pelayanan yang profesional, bisa menimbulkan kepuasan tersendiri bagi jama'ah. Kepuasan pelanggan menurut Kotler, et al. adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan harapannya (Tjiptono, 2008). Oleh karena itu, salah satu faktor krusial dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan menyediakan layanan pendampingan selama perjalanan melalui penyediaan fasilitas pendamping *tour leader*. (Cariena, Putu, Mahadewi, & Unud, 2015).

Peran sentral *tour leader* sebagai ujung tombak pelayanan merupakan aspek yang tidak dapat ditawar, di mana efektivitas kinerjanya harus secara ketat diukur

Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari

dan dievaluasi guna menjamin kepuasan calon jamaah. Hal ini tidak hanya memperkokoh reputasi perusahaan, tetapi juga secara signifikan meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam aspek-aspek yang berkaitan langsung dengan pelayanan di tanah suci. Sebagaimana *tour leader* yang terampil mampu memahami kebutuhan dan preferensi jamaah, memberikan arahan yang jelas, serta menangani masalah dengan cepat dan efektif. Hal ini membuat jamaah merasa diperhatikan dan nyaman selama perjalanan. Disamping, dengan koordinasi yang baik dan manajemen waktu yang tepat, *tour leader* dapat memastikan jadwal perjalanan berjalan lancar tanpa hambatan berarti, sehingga jamaah dapat fokus beribadah dengan tenang. Hingga akhirnya, kinerja *tour leader* yang unggul dapat berkontribusi besar terhadap citra positif penyelenggara Umrah serta membuka peluang kerja sama dan memperkuat posisi daya saing industri penyelenggaraan Ibadah Umrah secara keseluruhan. Oleh karena itu, latar belakang masalah ini menyoroti keperluan mendalamnya pemahaman secara empiris akan pentingnya kinerja pelayanan *tour leader* yang dapat memberikan kontribusi signifikan bagi meningkatnya kualitas pelayanan *land arrangement* Ibadah Umrah di Arab Saudi.

Penelitian mengenai peran *tour leader* yang dilakukan oleh berbagai biro wisata memang telah banyak dilakukan, namun kajian yang secara khusus menilai kinerja *tour leader* dalam upaya peningkatan kualitas layanan *land arrangement* bagi jamaah Umrah masih sangat terbatas dan jarang ditemukan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Nur Aulia Husnihita Muchtar, Andi Abdul, dan Suf Kasman dengan judul “*Strategi Pelayanan Tour Leader Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Travel PT. Media Wisata Terhadap Calon Jemaah Haji di Makassar Tahun 2022*” menunjukkan bahwa peran *tour leader* dalam konteks PT. Media Wisata sangatlah krusial dalam membentuk dan meningkatkan mutu pelayanan kepada calon jamaah haji di Makassar pada tahun 2022. Strategi yang diterapkan oleh *tour leader* memiliki dampak terhadap pengalaman pelanggan serta citra perusahaan. Pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan, harapan, dan dinamika jamaah menjadi kunci utama keberhasilan, sehingga perusahaan harus memberikan perhatian serius pada pengembangan kompetensi dan keterampilan *tour leader* agar dapat memenuhi ekspektasi tersebut secara optimal (Muchtar, et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Aryadi dan Patmawati (2020) menegaskan bahwa *tour leader* PT. Ihya Tour dan Travel Pontianak memegang peranan yang sangat strategis dalam memastikan kelancaran dan kesuksesan perjalanan Ibadah Umrah. *Tour leader* dituntut memiliki kemampuan pelayanan yang responsif dan akurat, sehingga mampu memberikan rasa aman, kenyamanan, serta meninggalkan kesan positif yang mendalam bagi para jamaah. Hal ini secara langsung berkontribusi pada tercapainya tingkat kepuasan jamaah yang optimal. Namun, dalam pelaksanaan perjalanan Ibadah Umrah, terdapat sejumlah tantangan signifikan yang harus dihadapi, seperti kesulitan dalam mengarahkan jamaah,

penanganan jamaah yang sakit, kasus jamaah tersesat, serta kebingungan jamaah dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan selama perjalanan. Tantangan-tantangan ini menuntut *tour leader* untuk memiliki keterampilan manajerial dan komunikasi yang tinggi guna mengatasi berbagai situasi yang kompleks dan dinamis selama perjalanan (Aryadi & Patmawati, 2020).

Pelayanan *land arrangement* dalam Ibadah Umrah merupakan aspek krusial yang sangat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah. Dalam praktiknya, berbagai tantangan seperti koordinasi yang kurang efektif, keterlambatan, fasilitas yang belum memadai, serta komunikasi yang kurang optimal masih sering dijumpai. Di tengah kompleksitas tersebut, kinerja *tour leader* muncul sebagai faktor kunci yang dapat menentukan kualitas layanan secara keseluruhan. *tour leader* tidak hanya berperan sebagai pengelola kelompok jamaah, tetapi juga sebagai penghubung utama antara jamaah dan penyelenggara layanan, yang bertanggung jawab memastikan kelancaran perjalanan dan memberikan pengalaman ibadah yang bermakna.

Penelitian ini menjadi sangat penting dan relevan karena masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman dan implementasi kinerja *tour leader* yang optimal dalam konteks pelayanan *land arrangement* Ibadah Umrah di tanah suci. Meskipun beberapa studi telah menyoroti peran *tour leader*, masih diperlukan kajian yang lebih mendalam dan kontekstual untuk mengidentifikasi kinerja *tour leader* serta dampaknya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan fokus pada peningkatan kinerja *tour leader*, penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi nyata dalam mengatasi permasalahan layanan yang ada, sekaligus meningkatkan standar pelayanan yang dapat mendukung reputasi penyelenggara dan daya saing industri penyelenggaraan Ibadah Umrah di Indonesia.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kualitas layanan *land arrangement* melalui kinerja *tour leader*, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan, khususnya jamaah Umrah yang menjadi fokus utama dari pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti memandang sangatlah penting untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai kinerja *tour leader* dalam penyelenggaraan Ibadah Umrah di Arab Saudi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan strategi studi empiris, yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu kondisi yang menjadi obyek penelitian ini, sehingga dapat memahami dan mengetahui kondisi empiris (realitas) di lapangan tentang kinerja *tour leader* dalam meningkatkan pelayanan *land arrangement* ibadah Umrah di Arab Saudi. Penelitian kualitatif sendiri merupakan penelitian yang sering digunakan untuk memahami fenomena sosial. Creswell (2019: 4) telah mengakui bahwa pendekatan kualitatif

Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari

merupakan cara untuk memahami makna yang dikaitkan dengan sejumlah individu atau kelompok dan dapat dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Melalui pendekatan ini, penelitian ini akan berupaya menggali secara komprehensif bagaimana *tour leader* menjalankan perannya, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan. Observasi lapangan memberikan gambaran nyata tentang interaksi *tour leader* dengan jamaah dan mitra kerja, sementara wawancara mendalam mengungkapkan persepsi, pengalaman, dan sikap yang mendasari perilaku profesional mereka. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola kinerja yang efektif dan area yang memerlukan perbaikan.

LANDASAN TEORITIS

Kualitas Layanan

Pelayanan, menurut definisi yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016: 124), merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang disampaikan dari satu pihak kepada pihak lain tanpa menghasilkan kepemilikan atas barang atau jasa tersebut. Sementara itu, kualitas layanan dapat dipahami sebagai ukuran sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Berdasarkan kerangka ini, kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan secara efektif dan konsisten (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2014: 157). Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian ketat atas keunggulan tersebut guna memastikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Para ahli telah mengamati bahwa berbagai sektor industri jasa—seperti ritel, perbankan, dan pendidikan—memiliki karakteristik layanan yang serupa dan saling berkaitan. Dalam konteks ini, Parasuraman et al., sebagaimana dikutip dalam Jawab & Salsabila (2024), mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan yang disusun berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu: Keandalan; Daya Tanggap; Jaminan; Empati dan Bukti Fisik.

Hal ini tentu sejalan dengan Purwani dan Wahdiniwati (2017: 65) yang mengemukakan bahwa indikator kualitas pelayanan meliputi: (1) Keandalan, yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan; (2) Daya tanggap, yakni kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; (3) Jaminan yakni, pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan; (4) Empati yakni, memberikan perhatian individual kepada pelanggan, dan; (5) *Tangibles*: penampilan fisik fasilitas dan peralatan. Kelima dimensi ini bukan hanya menjadi tolok ukur mutlak dalam menilai kualitas layanan, tetapi juga menjadi fondasi strategis yang harus dikuasai

oleh perusahaan jasa untuk memenangkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Dengan mengoptimalkan kelima aspek tersebut, perusahaan dapat menciptakan pengalaman layanan yang unggul, yang pada akhirnya akan memperkuat posisi kompetitif dan reputasi di pasar yang semakin dinamis dan penuh tantangan.

Goetsch dan Davis, sebagaimana dikutip dalam Ridha & Harris (2018), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan melibatkan berbagai aspek seperti produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan yang secara konsisten mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang telah ditetapkan. Kualitas tidak berdiri sendiri, melainkan selalu terkait erat dengan dua konsep penting lainnya, yaitu produktivitas dan profitabilitas, meskipun ketiganya memiliki fokus dan penekanan yang berbeda. Dimana, produktivitas menitikberatkan pada efisiensi pemanfaatan sumber daya. Kualitas, di sisi lain, lebih menekankan pada pencapaian kepuasan pelanggan dan peningkatan pendapatan melalui pelayanan atau produk yang unggul, dan profitabilitas merupakan hasil akhir yang muncul dari interaksi antara pendapatan, biaya, dan modal yang digunakan dalam proses bisnis.

***Land arrangement* dalam Penyelenggaraan Ibadah Umrah**

Land arrangement dalam konteks penyelenggaraan Ibadah Umrah merujuk pada pengelolaan dan pengaturan fasilitas fisik, infrastruktur, serta layanan pendukung yang berkaitan dengan penggunaan lahan dan ruang selama pelaksanaan ibadah. Atau dengan kata lain *land arrangement* merupakan proses pengurusan seluruh keperluan ekspedisi Umrah sepanjang jamaah terletak di tanah suci (Iman, 2022: 29). Sehingga, ini akan mencakup pengaturan tempat tinggal, transportasi darat, pengelolaan area ibadah, serta koordinasi logistik di lokasi-lokasi penting khususnya di Kota Makkah dan Madinah.

Ruang lingkup pelayanan *land arrangement* dalam penyelenggaraan Ibadah Umrah mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengaturan akomodasi, transportasi serta fasilitas pendukung agar pelaksanaannya berjalan lancar, aman, dan nyaman bagi jamaah. Pengelolaan akomodasi sebagai tempat tinggal jamaah meliputi pemilihan, pengaturan, dan pengelolaan hotel, apartemen, atau tempat tinggal sementara yang strategis dan mudah diakses dari lokasi ibadah utama. Termasuk juga pengaturan kapasitas dan fasilitas pendukung di akomodasi tersebut. Sedangkan pengaturan transportasi meliputi koordinasi dan pengelolaan armada bus, atau kendaraan lain yang menghubungkan antara akomodasi, lokasi ibadah, bandara, dan tempat penting lainnya. Selain akomodasi dan transportasi, pelayanan *land arrangement* tentu meliputi koordinasi dengan pihak terkait dan pengaturan konsumsi serta pengadaan logistik pendukung selama di tanah suci, termasuk penjemputan dan *handling* bandara serta penyediaan pembimbing ibadah dan *tour leader* di tanah suci.

Tour Leader

Tour leader merupakan sosok yang memegang peranan sentral dan strategis dalam pengelolaan kelompok wisatawan, yang bertanggung jawab penuh atas koordinasi dan pengawasan selama perjalanan wisata berlangsung. Dari sudut pandang biro jasa atau operator wisata, *tour leader* adalah personel profesional yang secara resmi ditugaskan untuk memberikan layanan pemanduan (*guiding*) kepada rombongan wisatawan yang telah membeli paket perjalanan melalui operator tersebut. Secara esensial, *tour leader* adalah individu yang menjalankan fungsi sebagai pendamping utama wisatawan dalam setiap tahap perjalanan, memastikan kelancaran kunjungan serta pengalaman yang optimal dalam menyaksikan berbagai objek dan atraksi wisata di destinasi yang dituju (Yoeti, 2013: 8).

Tour leader adalah individu yang bertanggung jawab untuk memberikan arahan, penjelasan, serta informasi mengenai tempat wisata dan membantu kebutuhan wisatawan yang lain. Umumnya, mereka dipahami sebagai individu yang memimpin kelompok yang terorganisir baik untuk periode singkat maupun panjang. Mereka dapat pula disebut sebagai seseorang yang memandu wisatawan sesuai dengan bahasa yang digunakannya dan memberikan penjelasan tentang budaya, sejarah serta keanekaragaman hayati di suatu objek wisata dan memiliki kualifikasi yang dikeluarkan oleh otoritas daerah setempat. Tugas *tour leader* memiliki beberapa spesifikasi tergantung dari tugas apa yang sedang dia lakukan (sesuai dengan kemampuannya).

Prof. E Amato dari ILO dalam Putri dan Ratmini (2018) menyatakan :

“Tour leader is a person employed either by the travelers, a travel agency or any others tourist organization, to inform, direct and advice the tourist organization, to inform, direct and advice the tourists before and during their short visits”. (*Tour leader adalah seorang yang bekerja untuk wisatawan, biro perjalanan, ataupun lembaga kepariwisataan lain untuk memberikan informasi, memimpin perjalanan atau memberi saran-saran kepada wisatawan sebelum atau selama kunjungan-kunjungan singkatnya*).

Berdasarkan definisi diatas, *tour leader* dapat dipahami sebagai sosok individu yang memikul tanggung jawab utama dalam memberikan arahan, informasi, serta petunjuk mendetail terkait atraksi dan destinasi wisata yang dikunjungi. Meskipun profesi pemandu wisata seringkali dipandang sebagai pekerjaan yang glamor dan menyenangkan dengan potensi penghasilan yang besar, kenyataannya *tour leader* adalah profesi yang unik dan menuntut keahlian khusus, di mana kompensasi yang diterima sebanding dengan kemampuan dan profesionalisme yang dimiliki.

Tour leader tidak sekadar berperan sebagai pemandu, melainkan juga sebagai duta perusahaan dan bangsa yang mengemban citra budaya nasional. Mereka adalah ujung tombak dalam keberhasilan promosi pariwisata, yang secara langsung memengaruhi persepsi dan pengalaman wisatawan terhadap destinasi dan layanan

yang diberikan. Sebagai pemimpin rombongan perjalanan, *tour leader* bertanggung jawab penuh mulai dari keberangkatan hingga kepulangan, memastikan perjalanan berjalan lancar dan sesuai standar pelayanan terbaik.

Tugas dan tanggung jawab seorang *tour leader* atas perjalanan wisata yang ia pimpin diantaranya meliputi, pertama, melakukan pengecekan ulang atas segala persiapan keberangkatan rombongan, termasuk transportasi, kelengkapan perbekalan selama dalam perjalanan, kesiapan *tour itinerary*, akomodasi menginap hingga restoran dimana akan disajikan konsumsi bagi rombongan, kedua, memberi intruksi, pengarahan dan petunjuk kepada pihak yang terlibat seperti *tour guide (mutthawif)* dan *tour operator* (maskapai penerbangan, hotel dll.) mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama perjalanan, ketiga, mengambil inisiatif dan keputusan secara cepat dan tepat, keempat, bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata, terakhir menerima masukan, usulan dari anggota rombongan yang dibawa. (Yoeti, 2013: 10).

Kinerja *Tour Leader*

Kinerja *tour leader* akan tercermin dalam kemampuannya memahami kebutuhan dan ekspektasi jamaah, serta memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional tetapi juga penuh empati dan perhatian. Songshan H., Cathy H. C. Hsu, dan Andrew C. (2010) mengemukakan bahwa keahlian dan kecakapan seorang *tour leader* atau pemandu wisata dalam berinteraksi dengan wisatawan atau konsumen jasa tur merupakan inti dari apa yang disebut sebagai *tour leader*. Konsep ini berakar dari model *Service Performance (SERVPERF)*, yang menilai kualitas layanan berdasarkan kinerja aktual yang diberikan, tanpa memasukkan ekspektasi kualitas sebagai variabel dalam pengukurannya.

Pendekatan ini menekankan evaluasi kualitas jasa penting berfokus pada performa nyata yang dialami oleh konsumen saat menggunakan layanan, yang kemudian dipengaruhi oleh pengalaman layanan sebelumnya serta tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang muncul selama di tempat layanan berlangsung. Dengan kata lain, penilaian kualitas layanan tidak hanya bersifat statis, melainkan merupakan hasil dinamis dari pengalaman masa lalu dan persepsi saat ini.

Pada jurnal berjudul "*Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai*", Huang, Hsu, dan Chan mengidentifikasi beberapa dimensi utama yang membentuk performa *tour leader*, yang meliputi:

Pertama, Professional Competence. Dimana, seorang *tour leader* wajib menguasai secara mendalam pengetahuan tentang destinasi wisata, sejarah pariwisata, budaya, serta gaya hidup masyarakat setempat. Kompetensi ini tidak hanya mencakup aspek kognitif, tetapi juga kemampuan menciptakan suasana yang kondusif dan menyenangkan selama perjalanan. *Tour leader* harus memiliki kesadaran tinggi

Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari

terhadap kebutuhan peserta tur serta menguasai keterampilan komunikasi yang efektif dan persuasif, sehingga mampu membangun hubungan yang harmonis dan interaktif.

Kedua, *Interpersonal Skills and Organization*. *Tour leader* yang profesional harus mampu menangani keluhan atau komplain dari peserta dengan sikap yang tenang dan solutif. Selain itu, penampilan dan perilaku yang sopan serta beretika menjadi cerminan profesionalisme yang wajib dimiliki. Kemampuan berkolaborasi dengan tim, mengorganisasi kegiatan, serta mengelola waktu dan aktivitas selama perjalanan adalah aspek krusial yang menentukan kelancaran dan kesuksesan tur. Keterampilan manajerial ini memastikan bahwa setiap elemen perjalanan berjalan sesuai rencana dan memenuhi standar pelayanan tertinggi.

Ketiga, *Empathy*. Empati merupakan karakter fundamental yang harus dimiliki oleh seorang *tour leader*. Mereka harus mampu memahami dan memenuhi kebutuhan psikologis peserta tur, memberikan perhatian personal yang tulus, serta menunjukkan antusiasme dan dedikasi tinggi terhadap profesinya. Sikap empatik ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan peserta, tetapi juga memperkuat ikatan emosional yang berdampak positif pada keseluruhan pengalaman wisata.

Terakhir, *Problem Solving*. Kemampuan untuk secara cepat dan tepat menemukan solusi atas berbagai masalah dan konflik yang muncul selama perjalanan adalah aspek vital yang harus dimiliki *tour leader*. Kecekatan dalam menghadapi situasi tak terduga dan mengambil keputusan yang bijaksana menjadi penentu utama kelancaran perjalanan dan kepuasan peserta. Dimensi ini mencerminkan profesionalisme dan kesiapan *tour leader* dalam mengelola dinamika perjalanan yang kompleks.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tour leader memegang peran strategis dalam menjamin kualitas pelayanan selama Ibadah Umrah di tanah suci. Sebagai penghubung antara jamaah dan penyelenggara, *tour leader* bertanggung jawab tidak hanya pada aspek teknis perjalanan, tetapi memberikan pelayanan yang profesional dan humanis. Dalam pengelolaan layanan di lokasi tujuan seperti Madinah dan Mekkah, kinerja *tour leader* menjadi faktor kunci keberhasilan perjalanan yang aman, nyaman, dan bermakna. Pemahaman mendalam terhadap kinerja *tour leader* akan memberikan gambaran kontekstual untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung perbaikan berkelanjutan dalam praktik *land arrangement* Ibadah Umrah.

Keterampilan Profesional

Dimensi pertama yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah keterampilan profesional *tour leader*. Keterampilan profesional merupakan fondasi utama dalam kinerja *tour leader* yang berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan

selama pelaksanaan Ibadah Umrah. Sebagaimana hal ini merupakan aspek yang mencerminkan sejauh mana *tour leader* menguasai pengetahuan dan keterampilan teknis yang diperlukan dalam menjalankan tugasnya selama pelaksanaan Ibadah Umrah.

Pengetahuan *tour leader* tentang wisata ziarah adalah fondasi utama dalam menjalankan tugasnya, karena kota Mekkah dan Madinah merupakan pusat kegiatan ibadah yang sarat dengan nilai sejarah dan keagamaan. Hal ini sangat penting karena jamaah Umrah mengandalkan *tour leader* sebagai fasilitator perjalanan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan terpercaya selama perjalanan ibadah Umrah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, *tour leader* menunjukkan pemahaman yang cukup mendalam tentang lokasi-lokasi utama ziarah, seperti Masjid Nabawi, Raudhah, Jabal Uhud di Kota Madinah, serta Masjidil Haram, Ka'bah, dan Bukit Safa-Marwah di Kota Mekkah. Pengetahuan ini tidak hanya mencakup aspek geografis dan pengetahuan umum saja, tetapi juga tata cara pelaksanaan ibadah yang sesuai dengan syariat, nilai-nilai dan makna spiritual yang terkandung, serta etika yang harus dijaga selama berada di tempat suci. Dalam praktiknya, *tour leader* secara aktif menyampaikan informasi kepada jamaah dengan cara yang dikemas secara menarik, sistematis dan mudah dipahami sehingga jamaah merasa lebih terhubung secara spiritual dan memahami makna ibadah yang dijalankan. Sehingga dengan demikian, *tour leader* penting mempunyai pengetahuan yang baik karena tugasnya adalah untuk menyampaikan berbagai informasi secara jelas sehingga hal ini dapat berguna agar jamaah dapat dengan mudah memahami tujuan wisata bahkan ibadah yang dijalankan (Lin, et, al., 2017)

Walaupun pengetahuan tentang wisata ziarah memadai, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *tour leader* hanya memiliki wawasan tentang budaya destinasi dan gaya hidup warga lokal secara terbatas. Dalam beberapa wawancara, *tour leader* mengakui perlunya peningkatan pengetahuan budaya agar dapat memberikan pengalaman yang lebih kaya dan mendalam kepada jamaah, sekaligus menghindari kesalahpahaman yang mungkin timbul selama perjalanan. Meskipun demikian, beberapa temuan lain juga menemukan bahwa *tour leader* masih memiliki sedikit wawasan mengenai adat dan kebiasaan masyarakat setempat. Pengetahuan ini setidaknya mencakup pemahaman tentang tata krama dalam berinteraksi dengan warga lokal, aturan berpakaian yang sesuai, serta kebiasaan dalam konteks ibadah dan kehidupan sehari-hari di kedua kota suci tersebut. Pengetahuan budaya ini juga membantu *tour leader* dalam memberikan penjelasan yang kontekstual kepada jamaah, sehingga mereka tidak hanya menjalankan ibadah secara ritual, tetapi juga memahami makna sosial dan budaya di balik setiap aktivitas selama di tanah suci. Sehingga hal ini setidaknya dapat memenuhi Indikator yang digunakan dalam *tour guide knowledge*, yang salah satunya bahwasanya *tour leader* memiliki pengetahuan tentang budaya lokal dan

Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari
memahami tata krama lokal.

Kemampuan menciptakan suasana yang kondusif dan menyenangkan merupakan temuan penting dalam dimensi keterampilan profesional yang ditemukan dalam penelitian ini. Dalam penyelenggaraan Ibadah Umrah yang penuh dengan tantangan fisik dan emosional, kemampuan *tour leader* untuk menciptakan suasana yang kondusif dan menyenangkan sangat membantu dalam menjaga semangat dan kenyamanan jamaah. Hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa *tour leader* kerap menggunakan sisipan humor secara natural dan santun untuk mencairkan ketegangan yang mungkin muncul selama perjalanan, terutama pada saat-saat yang menuntut kesabaran dan ketahanan fisik maupun mental, seperti saat antrean panjang di lokasi ibadah atau ketika menghadapi kendala teknis. Penggunaan sisipan humor ini juga membantu mengurangi rasa cemas dan stres yang mungkin dialami jamaah. Dimana humor berpotensi dalam mengatasi permasalahan dan dapat meningkatkan hubungan sosial dan kedekatan antar individu dan kelompok serta meningkatkan komunikasi (Romero & Cruthirds, 2006). Namun demikian, berdasarkan temuan peneliti, *tour leader* menunjukkan kepekaan dalam memilih jenis humor yang sesuai dengan konteks budaya dan sensitivitas jamaah, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman atau ketidaknyamanan. Sehingga, dampak positif dari penggunaan humor ini terlihat jelas dalam dinamika kelompok, di mana suasana yang hangat dan penuh tawa mampu meningkatkan semangat jamaah, mempererat solidaritas, dan menciptakan pengalaman ibadah yang lebih bermakna dan menyenangkan.

Kemampuan *tour leader* dalam mengkomunikasikan informasi secara jelas dan efektif kepada setiap jamaah juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil observasi, *tour leader* mampu mengkomunikasikan informasi secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami, baik secara teknis pelaksanaan ibadah maupun informasi umum terkait perjalanan. *tour leader* menggunakan berbagai metode komunikasi, seperti penjelasan langsung, penggunaan media visual, dan sesi tanya jawab untuk memastikan bahwa setiap jamaah memperoleh pemahaman yang memadai. Dalam menyampaikan informasi tersebut, pada beberapa kasus *tour leader* juga menyesuaikan gaya komunikasi-nya dengan karakteristik jamaah, misalnya dengan menggunakan bahasa yang sederhana untuk jamaah yang kurang familiar atau memberikan penjelasan lebih mendalam bagi jamaah yang ingin mengetahui detail lebih lanjut. Hal ini penting mengingat jamaah Umrah berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan budaya, sehingga penyampaian informasi yang tepat dapat meminimalisir kesalahpahaman dan meningkatkan kepatuhan jamaah terhadap jadwal dan tata tertib selama perjalanan. Selain itu, kemampuan ini juga mencakup penggunaan bahasa yang sopan dan ramah, serta kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi sesuai,

sehingga tercipta interaksi yang harmonis dan produktif.

Senada hal diatas, hal ini juga akan menyiratkan atas keterampilan profesional yang dimiliki oleh *tour leader* yang memiliki kemampuan komunikasinya yang tidak hanya aktif menyampaikan informasi, tetapi juga membuka ruang bagi jamaah untuk bertanya, menyampaikan keluhan, atau berbagi pengalaman selama perjalanan dengan sikap terbuka dan penuh perhatian, sehingga jamaah merasa dihargai dan didengarkan. *Tour leader* menunjukkan mampu membangun komunikasi interaktif dengan jamaah. Komunikasi yang bersifat dialogis ini memungkinkan terjadinya interaksi yang efektif dan membangun hubungan saling percaya antara *tour leader* dan jamaah. *Tour leader* menggunakan pendekatan yang ramah dan empatik dalam berkomunikasi, sehingga jamaah merasa dihargai dan didengar. Selain itu, komunikasi dua arah ini juga memfasilitasi penyelesaian masalah secara cepat dan tepat, karena *tour leader* dapat segera mengetahui kendala yang dihadapi jamaah dan mengambil tindakan yang diperlukan. Disamping itu, komunikasi dialogis ini memungkinkan *tour leader* untuk dapat mengelola ekspektasi jamaah dengan baik, sehingga mengurangi potensi konflik dan ketidakpuasan dan dapat melakukan penyesuaian layanan dengan cepat dan tepat. Sebagaimana, komunikasi juga membantu dalam mengelola dinamika kelompok dan mengatasi potensi konflik yang mungkin muncul selama perjalanan Ibadah Umrah. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi secara profesional tidak dapat diabaikan dalam konteks perjalanan Ibadah Umrah yang penuh dinamika dan tantangan, dimana keterampilan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan jamaah, yang berkontribusi langsung pada reputasi bagi biro perjalanan yang diwakilinya (Chang, 2014).

Selain itu, kepedulian *tour leader* terhadap kebutuhan jamaah hemat peneliti telah menjadi aspek yang sangat menonjol dalam dimensi keterampilan profesional. *tour leader* menunjukkan kepedulian yang mendalam terhadap kebutuhan jamaah, baik dari segi fisik, emosional, maupun spiritual. Kepedulian ini tercermin dalam tindakan-tindakan seperti menyediakan informasi dan arahan yang jelas terkait fasilitas yang tersedia, proaktif memantau kondisi kesehatan jamaah, membantu jamaah yang memiliki keterbatasan fisik dan jamaah lansia, memberikan motivasi saat jamaah mengalami kelelahan dan membantu dalam mobilitas selama perjalanan. *Tour leader* akan berusaha memberikan pelayanan yang personal dan responsif, misalnya dengan menyediakan waktu khusus untuk konsultasi, memberi dukungan moral, membantu dalam pengaturan jadwal istirahat, atau memberikan motivasi dan merespons keluhan atau kekhawatiran jamaah dengan empati dan kesabaran. Sikap peduli ini sangat diapresiasi oleh para jamaah karena memberikan rasa aman dan nyaman. Bahkan tidak hanya meningkatkan rasa aman dan nyaman jamaah, tetapi juga memperkuat hubungan emosional antara *tour leader* dan jamaah, yang pada akhirnya memperkuat

kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap biro perjalanan (Luoh & Tsaur, 2014). Dengan demikian, kepedulian *tour leader* terhadap kebutuhan jamaah tentu menjadi manifestasi nyata dari komitmen profesional dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Secara keseluruhan, dimensi keterampilan profesional *tour leader* dalam penelitian ini menunjukkan kekuatan yang signifikan dalam pengetahuan wisata ziarah, kemampuan komunikasi, dan kepedulian terhadap jamaah. Namun, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam penguasaan pengetahuan budaya lokal dan sejarah destinasi yang lebih mendalam. Peningkatan kompetensi ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek budaya dan sejarah, serta pengembangan soft skills dalam berkomunikasi. Dengan demikian, *tour leader* tidak hanya menjadi pemandu perjalanan yang informatif, tetapi juga fasilitator yang mampu menciptakan pengalaman Ibadah Umrah yang holistik dan memuaskan bagi jamaah.

Kemampuan Interpersonal dan Organisasi

Dimensi Kemampuan Interpersonal dan Organisasi merupakan aspek penting yang sangat memengaruhi efektivitas kinerja *tour leader* dalam mengelola perjalanan Ibadah Umrah. Berdasarkan observasi dan wawancara lapangan, *tour leader* menunjukkan kemampuan yang baik dalam merespons dan menyelesaikan berbagai keluhan yang muncul, terutama terkait kendala pada layanan akomodasi, di perjalanan maupun saat prosesi Ibadah Umrah berlangsung. Pendekatan yang digunakan *tour leader* tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dengan melakukan antisipasi terhadap potensi masalah yang mungkin timbul. Misalnya, ketika terjadi ketidaksesuaian fasilitas hotel atau keterlambatan layanan konsumsi, *tour leader* segera berkoordinasi dengan pihak hotel untuk mencari solusi terbaik tanpa menimbulkan ketegangan di antara jamaah. Dalam situasi yang lebih kompleks, seperti terjadinya perselisihan kecil antar jamaah, *tour leader* telah mampu menjaga sikap profesional dengan tetap tenang, objektif, dan komunikatif. Hal ini tentu sangat penting untuk menjaga suasana kondusif dan memastikan jamaah tetap fokus pada ibadah tanpa terganggu oleh masalah teknis yang muncul di lapangan. Keberhasilan dalam mengelola situasi yang tidak terduga seperti ini sangat penting karena dapat mencegah eskalasi masalah yang berpotensi mengganggu kenyamanan dan kepuasan bagi jamaah (Pusparani, et. al., 2024).

Selain dari itu, kemudahan akses komunikasi *tour leader* oleh jamaah juga menjadi temuan penting dalam dimensi ini. Beberapa jamaah mengakui, *tour leader* selalu dapat dihubungi dan mudah diajak berkomunikasi oleh jamaah, baik secara langsung maupun melalui perangkat komunikasi seperti telepon genggam atau aplikasi pesan instan, sehingga dengan hal seperti ini jamaah akan merasa didukung dan diperhatikan secara personal. Begitu pula, responsivitas *tour leader* dalam

merespon komunikasi juga sangat baik. Mulai dari menjawab pertanyaan, memberikan arahan hingga menanggapi keluhan membuat jamaah merasa diperhatikan dan didukung sepanjang perjalanan, terutama dalam situasi yang membutuhkan informasi mendesak atau bantuan segera, seperti perubahan jadwal, kendala akomodasi, kondisi kesehatan atau bahkan tertinggal rombongan ibadah. Kemudahan akses komunikasi ini tentu membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian yang mungkin dialami jamaah selama perjalanan, sehingga menciptakan suasana yang lebih aman dan nyaman (Chang, 2014). Dengan demikian, ketersediaan dan kemudahan komunikasi *tour leader* menjadi salah satu temuan yang mencerminkan dedikasi dalam memberikan pelayanan yang prima, sekaligus menjadi faktor penentu keberhasilan dalam menciptakan pengalaman Ibadah Umrah yang lancar, nyaman, dan bermakna bagi seluruh jamaah.

Kemampuan *tour leader* dalam bekerja sama dengan mitra kerja seperti *muthowif*, pihak hotel, dan restoran juga menjadi temuan kunci dalam dimensi ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mereka sejatinya telah memiliki kemampuan kolaborasi yang baik dalam menjalin komunikasi dan koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Salah satunya, secara aktif mereka telah membangun hubungan profesional yang harmonis dengan *muthowif*, yang berperan sebagai pembimbing ibadah. *tour leader* secara aktif berkolaborasi dengan *muthowif* untuk memastikan jadwal ibadah dan kegiatan jamaah berjalan sesuai rencana, sehingga tercipta sinergi dalam membimbing jamaah secara spiritual dan administratif yang optimal. Selain itu, *tour leader* juga berperan sebagai penghubung utama dengan pihak hotel dan restoran, hal ini untuk memastikan bahwa kebutuhan akomodasi dan konsumsi jamaah terpenuhi sesuai standar yang telah disepakati. Dampak positif dari kerja sama yang solid ini tidak hanya meningkatkan kelancaran operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan jamaah terhadap layanan yang diberikan, karena mereka merasakan pelayanan yang terintegrasi dan profesional. Sehingga, hal ini memungkinkan penyelesaian masalah secara cepat dan efisien, serta menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi jamaah. Dimana, kerja sama yang baik ini akan mencerminkan kemampuan interpersonal dan organisasi *tour leader* dalam mengelola berbagai stakeholder yang terlibat dalam layanan Umrah.

Selain kemampuannya yang dapat bekerjasama dengan mitra kerja, pengelolaan waktu dan aktivitas ziarah dan ibadah di tanah suci merupakan temuan penting lainnya dalam dimensi ini. *tour leader* dinilai mampu mengatur jadwal kegiatan dengan cermat dan memastikan setiap aktivitas di tanah suci berjalan sesuai rencana tanpa menimbulkan keterlambatan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* menggunakan berbagai teknik manajemen waktu, seperti membuat jadwal harian yang rinci, mengingatkan jamaah tentang waktu keberangkatan, dan mengantisipasi potensi hambatan di lapangan. Selain itu,

Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari

mereka mampu merancang dan mengelola aktivitas tur dengan baik, mulai dari kunjungan ke tempat-tempat ziarah hingga kegiatan pendukung lainnya yang dapat memberikan pengalaman yang lebih terstruktur dan bermakna bagi jamaah. Pengaturan yang sistematis ini mencakup pemilihan lokasi, pengaturan transportasi, waktu kunjungan, serta koordinasi dengan pemandu lokal atau pihak terkait lainnya. Sehingga, pengaturan yang matang ini memungkinkan seluruh jamaah terfasilitasi dengan baik, termasuk dalam hal pengelolaan kelompok yang heterogen dari segi usia dan kondisi fisik. Dengan demikian, jamaah dapat menikmati perjalanan yang tidak hanya lancar secara logistik, tetapi juga kaya akan nilai edukatif dan spiritual.

Pengelolaan waktu yang baik ini sangat penting untuk menjaga ritme perjalanan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi jamaah, serta memastikan bahwa kegiatan tersebut tidak mengganggu pelaksanaan ibadah utama secara optimal tanpa merasa terburu-buru atau kehilangan momen penting. *Tour leader* juga fleksibel dalam menyesuaikan jadwal apabila terjadi perubahan situasi di lapangan, seperti cuaca atau kondisi kesehatan jamaah. Kemampuan ini menunjukkan tingkat kedisiplinan dan perencanaan yang matang, yang sangat penting dalam konteks layanan yang melibatkan banyak pihak dengan jadwal yang padat (Syakier & Hanafiah, 2021). Manajemen waktu dan aktivitas yang baik ini sangat krusial mengingat keterbatasan waktu selama perjalanan Umrah dan kebutuhan jamaah untuk menjalankan ibadah dengan khushyuk dan tertib. Adanya kemampuan ini tentu sangat membantu *tour leader* dalam mengelola energi dan fokus jamaah selama perjalanan yang padat dan melelahkan, serta menunjukkan kemampuan manajemen waktu dan aktivitas yang baik oleh *tour leader* dalam menciptakan pengalaman Ibadah Umrah yang terorganisir, nyaman, dan memuaskan bagi jamaah.

Selain itu, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *tour leader* secara konsisten menjaga penampilan yang bersih, sopan, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh biro perjalanan, seperti mengenakan seragam resmi dan atribut identitas yang jelas. Berdasarkan wawancara dengan jamaah, penampilan yang terjaga tidak hanya memberikan kesan positif, tetapi juga memperkuat citra biro perjalanan sebagai penyelenggara yang profesional dan dapat dipercaya. Penampilan ini juga memudahkan jamaah dalam mengenali dan mengakses *tour leader* selama perjalanan. Dampak positif dari penampilan yang sesuai standar ini terlihat pada persepsi jamaah yang cenderung lebih percaya dan menghargai *tour leader*, yang secara tidak langsung akan meningkatkan citra biro perjalanan yang profesional dan terpercaya. Dengan demikian, penampilan rapi dan sesuai ketentuan biro perjalanan bukan sekadar aspek estetika, melainkan bagaimana *tour leader* dapat menempatkan diri terhadap sesuatu yang ada di sekitarnya, sebagaimana hal ini berada ditengah-tengah jamaah Ibadah Umrah (Kandou *et al.*,

2016). Sebagaimana hal ini melibatkan keyakinan dan perasaan untuk bertindak dengan cara tertentu agar mendapatkan respon yang positif.

Terakhir, salah satu temuan yang tak kalah penting adalah kemampuan *tour leader* dalam menjaga kondisi fisiknya yang prima. Berdasarkan pengamatan peneliti, *tour leader* memiliki kondisi fisik prima dalam menjalankan tugasnya secara optimal. *Tour leader* umumnya menunjukkan kondisi kesehatannya yang prima, yang memungkinkan mereka dapat menjalankan tugas dengan penuh energi meskipun menghadapi jadwal yang padat dan aktivitas yang melelahkan, seperti mengatur jamaah, mengawasi proses ibadah, berkoordinasi dengan berbagai pihak hingga menghadapi situasi darurat jika diperlukan. Beberapa pengamatan peneliti, kesehatan fisik yang baik ini tercermin dari kemampuan mereka untuk tetap sigap, tanggap, dan tidak mudah lelah. Dengan demikian, seorang *tour leader* harus memiliki kesehatan yang memadai sehingga dapat melakukan sesuatu dalam sebuah perjalanan yang dipimpinnya, terlebih ketika di dalam perjalanan *tour leader* tidak menjadi beban orang lain, karena anggota rombongan tentu akan bergantung dengan *tour leader* (Yoeti, 2013: 31). Sehingga, kesehatan fisik yang prima tidak hanya menjadi modal utama dalam menjalankan tugas sebagai *tour leader*, tetapi juga menjadi temuan penting dalam sebagai modal interpersonal yang tidak boleh diabaikan dalam menunjang keberhasilan pelayanan Ibadah Umrah di tanah suci.

Secara keseluruhan, dimensi *Interpersonal Skills and Organization* ini menegaskan bahwa keberhasilan *tour leader* tidak hanya ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga oleh kemampuan membangun hubungan interpersonal yang baik, mengelola organisasi perjalanan secara efektif, serta menjaga penampilan dan kondisi fisik yang prima. Kombinasi dari indikator-indikator ini menciptakan fondasi yang kokoh bagi *tour leader* untuk memberikan layanan yang profesional, responsif, dan penuh perhatian kepada jamaah Umrah, sehingga meningkatkan kualitas pengalaman ibadah secara menyeluruh. Implikasi praktis dari temuan ini menuntut adanya pelatihan berkelanjutan yang tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga pada pengembangan soft skills dan kesehatan holistik *tour leader* sebagai bagian integral dari peningkatan mutu layanan *land arrangement* Ibadah Umrah.

Empati

Dimensi empati merupakan aspek krusial dalam kinerja *tour leader* yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman Ibadah Umrah yang nyaman dan bermakna bagi jamaah. Berdasarkan observasi dan wawancara, *tour leader* secara aktif memberikan dukungan psikologis dan emosional dengan cara mendengarkan keluhan, kekhawatiran, dan harapan jamaah secara penuh perhatian dan tanpa menghakimi. Mereka juga memberikan motivasi dan semangat, terutama pada saat-saat jamaah menghadapi kelelahan fisik atau tekanan

Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari

mental akibat perjalanan yang panjang dan padat aktivitas. *Tour leader* mampu mengenali tanda-tanda stres atau kecemasan pada jamaah dan memberikan perhatian personal, seperti memberikan kata-kata penyemangat, mengajak berdiskusi secara pribadi, atau mengatur waktu istirahat yang cukup. Pendekatan ini membantu jamaah merasa dihargai dan didukung secara menyeluruh, sehingga meningkatkan rasa percaya diri dan ketenangan selama menjalankan ibadah. Dampak dari pemenuhan kebutuhan psikologis ini tentu akan berdampak pada citra biro perjalanan yang diwakilinya khususnya bagaimana *tour leader* dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan jamaahnya (Lestari, et al., 2022), di mana mereka merasa diperhatikan secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi fisik dan logistik, tetapi juga dari sisi emosional dan spiritual. Dengan demikian, kemampuan *tour leader* dalam memenuhi kebutuhan psikologis jamaah menjadi salah satu temuan utama yang menegaskan peran empati sebagai fondasi penting dalam kualitas pelayanan *land arrangement* Ibadah Umrah.

Disamping itu, kesediaan *tour leader* untuk selalu membantu para jamaah menjadi temuan empati yang sangat penting dalam dimensi ini. *Tour leader* secara konsisten selalu menunjukkan sikap proaktif dan tulus dalam memberikan bantuan, baik dalam hal fisik maupun dalam hal non-fisik. Mereka tidak segan untuk turun tangan langsung ketika jamaah menghadapi kesulitan, seperti membantu jamaah lansia berjalan, mengatur antrian, atau memberikan penjelasan tambahan mengenai tata cara ibadah. Kesediaan ini juga terlihat dalam kesiapan *tour leader* untuk melayani jamaah kapan saja dibutuhkan, tanpa membedakan waktu atau situasi. Sikap ini sangat diapresiasi oleh jamaah karena memberikan rasa aman dan nyaman, serta mencerminkan komitmen *tour leader* untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan jamaah, sekaligus menunjukkan kepedulian dengan sepenuh hati sebagai bagian dari pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Sikap inisiatif ini mencerminkan komitmen *tour leader* untuk memastikan setiap jamaah merasa diperhatikan dan didukung secara menyeluruh, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan tenang dan fokus. Selain bantuan fisik, *tour leader* juga memberikan dukungan informasi yang akurat dan tepat waktu, menjawab berbagai pertanyaan jamaah dengan sabar dan jelas, serta mengarahkan jamaah pada sumber daya yang diperlukan. Konsistensi dalam kesediaan membantu ini menciptakan ikatan kepercayaan yang kuat antara *tour leader* dan jamaah, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Dampak positif dari sikap ini terlihat dalam suasana perjalanan yang lebih harmonis, di mana jamaah merasa nyaman dan didukung secara penuh, sehingga pengalaman ibadah menjadi lebih bermakna dan menyenangkan. Dengan demikian, kesediaan *tour leader* untuk selalu membantu jamaah merupakan temuan yang menegaskan peran empati sebagai fondasi utama

dalam kualitas pelayanan *land arrangement* Ibadah Umrah di tanah suci.

Selain itu, *tour leader* juga mampu melakukan apresiasi terhadap jamaah pada beberapa situasi tertentu. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* secara aktif memberikan penghargaan, pujian, atau pengakuan atas usaha dan partisipasi jamaah. Apresiasi ini dapat berupa pengakuan atas pencapaian jamaah, seperti menyelesaikan rangkaian ibadah dengan baik, atau memberikan pujian atas sikap dan perilaku yang menunjukkan kesungguhan dalam beribadah. Dalam beberapa kasus, *tour leader* kerap mengucapkan terima kasih yang tulus, yang membuat jamaah merasa dihargai dan termotivasi untuk terus berpartisipasi aktif dalam kegiatan ibadah dan tur. Apresiasi ini tidak hanya meningkatkan motivasi dan semangat jamaah, tetapi juga memperkuat atmosfer positif antara *tour leader* dan jamaah. Sikap apresiatif yang tulus dan tepat waktu ini mencerminkan bahwa setidaknya *tour leader* dapat juga memenuhi kebutuhan psikologis para jamaah, sebagaimana kebutuhan psikologis merupakan pemenuhan kebutuhan akan pengakuan, prestise, keamanan, kebebasan, dan pencapaian (Makiya, et al., 2023). Sehingga, Kemampuan *tour leader* dalam melakukan apresiasi terhadap jamaah pada beberapa situasi tertentu akan menggambarkan manifestasi nyata dari empati yang mendalam dan kepekaan sosial.

Selain itu, cerminan tingkat empati yang tinggi juga ditunjukkan dari *tour leader* yang selalu terlihat energik dan semangat dalam memimpin perjalanan di tanah suci. Manifestasi sikap energik ini terlihat dalam kemampuan *tour leader* untuk tetap tersenyum, bersikap ramah, dan menjaga interaksi yang hangat dengan jamaah. Energi positif dan semangat yang ditunjukkan *tour leader* sangat berpengaruh dalam memotivasi jamaah untuk tetap fokus dan semangat menjalankan ibadah. Energi ini seakan-akan menular secara positif kepada jamaah dan menciptakan suasana yang dinamis, meskipun menghadapi berbagai tantangan fisik dan mental selama perjalanan. Dengan demikian, energi dan semangat *tour leader* menjadi temuan yang mencerminkan dedikasi dan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan prima yang mendukung keberhasilan dan kenyamanan perjalanan Ibadah Umrah.

Secara keseluruhan, dimensi empati dalam kinerja *tour leader* menunjukkan peran yang sangat vital dalam membangun hubungan emosional yang kuat dengan jamaah. Kemampuan memenuhi kebutuhan psikologis, kesediaannya dalam membantu dan memberikan apresiasi serta didukung dengan semangat energik yang konsisten merupakan pilar-pilar utama yang mendukung keberhasilan *tour leader* dalam menjalankan tugasnya. Temuan ini menegaskan bahwa empati bukan hanya sekadar sikap, tetapi merupakan kompetensi yang harus dikembangkan secara sadar dan sistematis melalui pelatihan dan pengalaman lapangan, agar *tour leader* dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga penuh

Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari

kehangatan dan perhatian manusiawi. Dengan demikian, empati menjadi fondasi penting dalam mewujudkan layanan *land arrangement* Ibadah Umrah yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan jamaah secara menyeluruh.

Pemecahan Masalah

Dimensi *Problem Solving* (Penyelesaian Masalah) merupakan aspek yang sangat krusial dalam kinerja *tour leader*, mengingat berbagai tantangan dan dinamika yang muncul selama pelaksanaan Ibadah Umrah menuntut kemampuan untuk mengelola dan menyelesaikan masalah secara efektif dan efisien. Pada beberapa situasi di lapangan, *tour leader* menunjukkan kemampuan yang sangat baik dalam memecahkan berbagai masalah dan konflik yang muncul selama pelaksanaan Ibadah Umrah. Contoh nyata yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi penanganan perselisihan antar jamaah di hotel, di mana *tour leader* berperan sebagai mediator yang mampu menengahi perbedaan pendapat dengan pendekatan yang bijaksana dan komunikatif. *tour leader* menggunakan keterampilan interpersonalnya untuk mendengarkan kedua belah pihak secara adil, mengidentifikasi akar masalah, dan mencari solusi yang dapat diterima bersama tanpa menimbulkan ketegangan lebih lanjut. Selain itu, dalam kasus jamaah lansia yang mengalami kesulitan fisik saat melaksanakan ibadah, *tour leader* sigap mengatur bantuan medis dan pendampingan khusus sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan aman dan nyaman.

Pendekatan yang digunakan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dengan mengantisipasi potensi masalah sebelum berkembang menjadi konflik yang lebih besar. Hasil dari solusi yang diterapkan menunjukkan bahwa konflik dapat diminimalisir dan kebutuhan khusus jamaah terpenuhi dengan baik, sehingga perjalanan ibadah tetap berjalan lancar dan harmonis. Pendekatan *Problem Solving* yang diterapkan *tour leader* ini mencerminkan profesionalisme dan empati yang tinggi, sekaligus memperkuat kepercayaan jamaah terhadap layanan yang diberikan. Keberhasilan dalam menyelesaikan masalah ini tentu akan sangat bergantung pada kemampuan komunikasi yang efektif, ketenangan dalam menghadapi tekanan, serta kecakapan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat. Dengan demikian, kemampuan *Problem Solving* yang menjadi temuan ini setidaknya sejalan dengan yang telah dikemukakan oleh Kuo et. al., (2018), bahwa penting bagi *tour leader* mampu menangani masalah yang dihadapi selama di perjalanan, sehingga dapat berperan penting dalam menjaga keharmonisan kelompok dan memastikan jamaah dapat fokus menjalankan ibadah dengan tenang dan nyaman.

Selain kemampuan memecahkan masalah konflik, *tour leader* juga menunjukkan kepekaan dan keterampilan dalam memahami sudut pandang dari tiap jamaah selama proses Ibadah Umrah. Jamaah Umrah berasal dari latar

belakang sosial, budaya, dan psikologis yang beragam, sehingga permasalahan yang muncul pun memiliki karakteristik yang unik. *Tour leader* yang mampu melihat permasalahan dari berbagai perspektif ini dapat merumuskan solusi yang lebih tepat dan adil, serta menghindari kesalahpahaman yang dapat memperkeruh situasi. Melalui observasi secara langsung, terungkap bahwa *tour leader* mampu mengenali perbedaan karakter, latar belakang, serta kebutuhan individual jamaah, sehingga pendekatan yang diberikan dapat disesuaikan secara personal dan efektif. Pemahaman ini memungkinkan *tour leader* untuk melihat situasi dari perspektif jamaah yang mengalami kesulitan atau ketidaknyamanan, baik secara fisik, emosional, maupun spiritual, sehingga solusi yang ditawarkan tidak bersifat umum, melainkan relevan dan sensitif terhadap kondisi masing-masing individu. Misalnya, dalam menghadapi jamaah lansia yang membutuhkan perhatian khusus, *tour leader* tidak hanya memberikan bantuan fisik, tetapi juga memberikan pengertian dan dukungan psikologis yang menenangkan.

Responsivitas dan ketepatan tindakan ini tidak hanya meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi jamaah lansia, tetapi juga memperlihatkan komitmen *tour leader* dalam memberikan pelayanan yang humanis dan personal. Sehingga melalui pendekatan ini *tour leader* dapat memenuhi kebutuhan beragam jamaah yang berasal dari latar belakang budaya dan sosial yang berbeda (Pusparani, et. al., 2024). Dimana, pendekatan yang berorientasi pada pemahaman ini memperkuat hubungan emosional antara *tour leader* dan jamaah, menciptakan suasana yang harmonis dan kondusif untuk pelaksanaan ibadah. Sebagaimana kemampuan *tour leader* dalam memahami sudut pandang jamaah menjadi fondasi penting dalam strategi pemecahan masalah yang efektif dan personal. Sehingga, *tour leader* tidak hanya sebagai pengatur jadwal dan pemandu, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu membangun kepercayaan dan kenyamanan jamaah secara personal.

Secara keseluruhan, dimensi penyelesaian masalah menegaskan bahwa *tour leader* yang memiliki kemampuan mengelola dan menyelesaikan berbagai masalah yang muncul selama perjalanan Ibadah Umrah merupakan faktor kunci dalam menjaga kelancaran dan kenyamanan jamaah dengan sikap profesional, empati, dan ketegasan. Keterampilan ini tidak hanya melibatkan aspek teknis dan pengetahuan, tetapi juga kemampuan interpersonal dan empati yang tinggi untuk memahami dan merespons kebutuhan jamaah secara tepat. Keberhasilan dalam *Problem Solving* berdampak langsung pada peningkatan kepuasan dan loyalitas jamaah, serta memperkuat citra profesional *tour leader* dan biro perjalanan. Dengan demikian, *tour leader* dapat menjadi agen perubahan yang mampu menghadirkan layanan Umrah yang profesional, responsif, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan jamaah di lapangan.

Kinerja *Tour Leader* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan *Land*

Tuntutan kebutuhan jamaah yang beragam dan kompleks tentu perlu ditunjang dengan standar kualitas pelayanan yang tinggi dan konsisten. Dalam konteks penyelenggaraan Ibadah Umrah, kualitas pelayanan *land arrangement* di Arab Saudi memegang peranan yang sangat penting dalam memastikan kenyamanan, kelancaran, dan kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah di tanah suci. Salah satu elemen kunci yang berkontribusi terhadap kualitas layanan ini adalah kinerja *tour leader*, yang berfungsi sebagai penghubung utama antara jamaah dan berbagai pihak penyelenggara di lapangan. Kinerja *tour leader* tidak hanya mencakup aspek teknis dan operasional, tetapi juga melibatkan kemampuan profesional, interpersonal dan organisasi, empati, serta penyelesaian masalah yang kompleks dan dinamis. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai bagaimana dimensi-dimensi kinerja *tour leader* berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan menjadi sangat krusial.

Kinerja *tour leader* dalam layanan *land arrangement* Ibadah Umrah seyogyanya telah menempatkan aksinya dalam empat dimensi utama yang mencerminkan berbagai aspek kinerja yang telah diterapkan. Secara garis besar keempat dimensi tersebut sejatinya memiliki benang merah dengan peningkatan kualitas pelayanan *land arrangement* Ibadah Umrah di tanah suci, khususnya hal ini yang berkaitan dengan 5 (lima) indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1998) dalam Jawab & Salsabila (2024, yakni (1) *Reliability* atau keandalan, (2) *Responsiveness* atau responsivitas, (3) *Tangibles* atau wujud fisik, (4) *Empathy* atau empati, dan (5) *Assurance* atau jaminan.

Kemampuan profesional yang ditunjukkan melalui pengetahuan mendalam dan kemampuan komunikasi yang dialogis, secara langsung memperkuat aspek *Reliability* dan *Assurance*. Penyampaian informasi yang didasari dengan pengetahuan yang mendalam tentu akan memberikan manifestasi nyata dalam meningkatkan keandalan layanan (*Reliability*) dan meyakinkan kepada jamaah, sehingga mereka merasa didampingi oleh sosok yang kompeten dan dapat diandalkan. Hal ini juga meningkatkan jaminan layanan (*Assurance*) karena jamaah menerima informasi yang konsisten dan akurat sepanjang perjalanan. Sebagaimana *tour leader* yang mampu menjelaskan tata cara ibadah dan nilai maupun makna tempat ziarah dengan baik membantu jamaah menjalankan ibadah dengan lebih percaya diri dan tenang, yang secara psikologis meningkatkan kepuasan mereka (Parasuraman et al., 2021). Disamping itu, kemampuan mengelola situasi secara kondusif dan menyenangkan akan memberikan jaminan (*Assurance*) bahwa *tour leader* mampu mengelola dinamika kelompok dengan kondusif, di mana suasana yang hangat dan mampu meningkatkan semangat jamaah, mempererat solidaritas, dan menciptakan pengalaman ibadah yang lebih bermakna dan menyenangkan.

Kemampuan interpersonal dan organisasi yang ditunjukkan melalui pengelolaan waktu dan aktivitas, menangani keluhan dengan sigap, serta bekerja sama dengan mitra kerja juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek *Reliability* dan *Responsiveness*. Pengelolaan waktu dan aktivitas selama di tanah suci tentu akan menjadi modal dalam menjaga ritme selama di perjalanan sehingga hal ini menunjukkan pentingnya aspek keandalan layanan (*Reliability*) dalam mengelola waktu dan aktivitas secara efektif mengingat keterbatasan waktu selama perjalanan Ibadah Umrah. Selain itu, Kemampuan dalam menangani keluhan, serta bekerja sama dengan mitra kerja seperti muthowif dan pihak hotel tentu akan memacu kelancaran operasional dan mencegah eskalasi masalah yang berpotensi mengganggu kenyamanan dan kekhusyukan ibadah jamaah. Hal ini didukung pula dengan ketersediaan dan kemudahan komunikasi *tour leader* dengan jamaah yang menjadi salah satu temuan utama yang mencerminkan aspek *Responsiveness* dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana ketika terjadi kendala, *tour leader* secara responsif dan komunikatif akan berupaya mengatasi masalah sehingga jamaah tidak merasa terganggu dan tetap fokus pada ibadah di tanah suci (Kusuma & Santoso, 2023). Selain itu, konsistensi dalam menjaga penampilan yang rapi dan profesional tentu dalam hal ini akan memperkuat wujud fisik layanan (*Tangibility*) sebagai citra biro perjalanan yang profesional dan terpercaya

Selanjutnya dalam dimensi *Empathy*, *tour leader* yang menunjukkan mampu memenuhi kebutuhan psikologis jamaah, memberikan apresiasi, dan selalu bersedia membantu menciptakan suasana yang hangat dan suportif sangat erat kaitannya dengan memenuhi aspek *Responsiveness* dan *Empathy* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana, sikap responsif dan empatik yang ditunjukkan melalui temuan-temuan tersebut akan menciptakan hubungan emosional yang kuat dan meningkatkan kepuasan dan rasa nyaman jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Disisi lain, energi dan semangat memimpin yang konsisten juga memperkuat persepsi empati dan dukungan yang tulus dari *tour leader* sebagai wujud fisik dari pelayanan (*Tangibles*).

Terakhir, pada dimensi pemecahan masalah, Kemampuan *tour leader* dalam menyelesaikan masalah dan konflik secara efektif tentu menyiratkan adanya keandalan (*Reliability*) layanan dengan memastikan kelancaran operasional perjalanan. Responsiveness tercermin dari kecepatan dan ketepatan dalam menangani situasi darurat atau keluhan jamaah. Selain itu, Pendekatan personal dalam *Problem Solving* juga memperkuat empati (*Empathy*), menciptakan suasana yang suportif selama perjalanan ibadah di tanah suci.

Secara keseluruhan, integrasi temuan dalam keempat dimensi kinerja *tour leader* telah membentuk fondasi yang kokoh untuk meningkatkan mutu layanan

land arrangement Ibadah Umrah di tanah suci. Dengan demikian, peningkatan kinerja *tour leader* tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan secara langsung, tetapi juga memperkuat reputasi biro perjalanan dan meningkatkan loyalitas jamaah dalam jangka panjang. Sehingga, temuan analisis yang holistik ini menjadi kunci keberhasilan dalam menghadirkan layanan Ibadah Umrah yang bermakna, nyaman, dan memuaskan bagi seluruh jamaah.

PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa kinerja *tour leader* memiliki peran sentral dalam peningkatan kualitas layanan *Land arrangement* Ibadah Umrah, yang tercermin melalui empat dimensi utama: *professional competence*, *interpersonal skills and organization*, *empathy*, dan *problem solving*. Pada dimensi *professional competence*, *tour leader* menunjukkan penguasaan yang baik terhadap pengetahuan wisata ziarah di Madinah dan Mekkah serta kemampuan komunikasi yang efektif, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam pemahaman budaya lokal dan sejarah destinasi. Disamping itu, sisipan humor dan komunikasi dua arah yang baik juga menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana yang nyaman dan interaktif selama perjalanan Ibadah Umrah. Dalam dimensi *interpersonal skills and organization*, *tour leader* terbukti mampu menangani keluhan jamaah dengan sikap empatik dan solutif, menjaga penampilan yang profesional, serta menjalin kerja sama yang harmonis dengan mitra kerja seperti muthowif, pihak hotel, dan restoran. Kemampuan mengatur waktu dan aktivitas tur secara efektif serta menjaga komunikasi yang mudah diakses oleh jamaah. Hal inipula ditunjang dengan kesehatan fisik yang baik juga menjadi modal penting agar *tour leader* dapat menjalankan tugasnya dengan stamina dan semangat yang konsisten, sehingga mampu memberikan bimbingan yang optimal kepada jamaah. Pada dimensi *empathy* temuan menyoroiti kemampuan *tour leader* dalam memenuhi kebutuhan psikologis jamaah, memberikan apresiasi yang tepat, serta kesediaan membantu dalam berbagai situasi. Energi dan semangat yang selalu ditunjukkan *tour leader* dalam membimbing jamaah menjadi faktor motivasi yang signifikan, menciptakan suasana yang kondusif dan penuh kehangatan selama perjalanan ibadah. Sikap empati ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan jamaah, tetapi juga memperkuat hubungan emosional yang berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas jamaah terhadap layanan. Pada dimensi *problem solving*, *tour leader* mampu mengelola konflik dan masalah yang muncul secara efektif, seperti menengahi perselisihan antar jamaah dan memberikan perhatian khusus kepada jamaah lansia atau yang membutuhkan bantuan. Kemampuan *problem solving* ini juga didukung dengan temuan bahwasanya *tour leader* memiliki kemampuan memahami sudut pandang jamaah secara individual dan memperkaya pendekatan penyelesaian masalah yang bersifat personal dan tepat sasaran.

Secara keseluruhan, integrasi temuan pada keempat dimensi kinerja *tour leader* tersebut tentu memiliki benang merah dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam membentuk fondasi yang kokoh untuk peningkatan mutu layanan *land arrangement* Ibadah Umrah. Dengan demikian, kinerja *tour leader* tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan secara langsung, tetapi juga memperkuat reputasi biro perjalanan dan meningkatkan loyalitas jamaah secara jangka panjang. Sehingga, pendekatan holistik ini menjadi kunci keberhasilan dalam menghadirkan pelayanan Ibadah Umrah yang bermakna, nyaman, dan memuaskan bagi seluruh jamaah.

Saran

Relevansi penelitian ini sangat tinggi mengingat perkembangan industri pariwisata religi, khususnya haji dan Umrah yang semakin pesat dan kompleks, di mana ekspektasi jamaah terhadap kualitas layanan terus meningkat. Dengan meningkatnya jumlah jamaah dan beragamnya kebutuhan mereka, *tour leader* dituntut untuk tidak hanya menguasai aspek teknis, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal dan empati yang kuat, serta keterampilan dalam menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan standar kompetensi *tour leader* dan strategi pelatihan yang lebih efektif, sehingga kualitas layanan *land arrangement* Ibadah Umrah dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Dengan demikian, studi ini tidak hanya memberikan nilai akademis, tetapi juga implikasi praktis bagi biro perjalanan, penyelenggara Umrah, dan pelaku industri pariwisata religi secara umum, guna menciptakan pengalaman ibadah yang optimal dan memuaskan bagi jamaah.

Penelitian ini juga membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk menggali lebih dalam faktor-faktor lain yang memengaruhi kinerja *tour leader*, seperti pengaruh teknologi digital dalam komunikasi dan manajemen perjalanan, serta evaluasi dampak pelatihan kompetensi terhadap peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, pengembangan kinerja *tour leader* dapat terus disempurnakan sehingga mampu menjawab tantangan dan kebutuhan jamaah Umrah secara dinamis dan berkelanjutan, serta mendukung terciptanya pengalaman ibadah yang lebih bermakna dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryadi & Patmawati. (2020). Peran dan Fungsi Tour Leader dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(1), 1-28.
<https://doi.org/10.24260/j-md.v1i1.125>
- Aulia, D. A. H. (2019). Pelaksanaan Tugas Tour Leader Umrah di PT. Pandi

- Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari
Kencana Murni (PAKEM) Tours Pekanbaru. *JOM FISIP*, 6(2), 1–15.
- Cariena, A., Putu, N., Mahadewi, E., & Unud, F. P. (2015). Strategi Pelayanan Tour Leader Haji dan Umrah terhadap Loyalitas Konsumen pada Travel Agent Kencana Wisata Tanjung Duren Jakarta. *Jurnal IPTA*, 3(2), 32–37.
- Chang, K-C. (2014). Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2). DOI:10.1080/10941665.2012.739189
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (alih Bahasa oleh A. Fawaid dan R. K. Pancasari). Cetakan ke-IV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Firdauz, H., Aziz, Abdul., & Ghafur, Abdul. (2023). Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo. *Illtizam Journal of Shariah Economic Research* 7(1), 61-72
- Huang, S., Hsu, C. H., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(1), 3-33. DOI: 10.1177/1096348009349815
- Iman, Lazuardi. (2022). Evaluasi Land arrangement di Tanah Suci pada PT. Arrayan Almubarrak Bekasi Jawa Barat, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Jawab, Ahmadih R., & Salsabila. (2024). Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah pada PT. Khazzanah Al – Anshary Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 12(1), 141-167
- Kandou, Y. L., Lengkong, V. K., & Sendow, G. (2016). Pengaruh Knowledge Management, Skill Dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado). *Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1), 147–158.
- Kotler, P & Keller, K. (2017). *Marketing Management* (alih Bahasa oleh Bob Sabran, MM). Edisi ke-I. Jakarta: Erlangga
- Kuo, N., Cheng, Y., Chang, K., & Chuang, L. L. (2018). The Asymmetric Effect of Tour Guide Service Quality on Tourist Satisfaction the Asymmetric Effect of Tour Guide Service Quality on. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 00(00), 1–22. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1483283>
- Latifah, Lanny. (2024). Kemenag Catat hingga September 2024 Jumlah Jamaah Umrah Indonesia Hampir Capai 2 Juta. diakses 13 May 2025. dari <https://www.tribunnews.com/nasional/2024/09/23/kemenag-catat-hingga-september-2024-jumlah-jemaah-Umrah-indonesia-hampir-capai-2-juta>,
- Lestari, H. D., Irawati, N., & Santoso, H. T. (2022). Analisis kualitas pelayanan

- tour guide di destinasi wisata benteng marlborough bengkulu. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 16(1), 28-39.
- Lin, Y.-C., Lin, M.-L., & Chen, Y.-C. (2017). How Tour Guides' Professional Competencies Influence on Service Quality of Tour Guiding and Tourist Satisfaction: An Exploratory Research. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(1), 1–19. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v7i1.10602>
- Luoh, H. F., & Tsaur, S. H. (2014). The Effects of Age Stereotypes on Tour Leader Roles. *Journal of Travel Research*, 53(1), 111–123. <https://doi.org/10.1177/0047287513482774>
- Mubarak, Muda., & Mukhlis, Mahdani. (2024). The Effect of Service Quality on Umrah Pilgrimage Loyalty with Pilgrimage Satisfaction as a Mediation Variable on Umrah Travel in Banda Aceh: a Case Study of Kaifa Tourism Company. *International Journal of Business Management and Economic Review* 7(4), 108-116. DOI: 10.35409/IJBMER.2024.3594
- Muchtar, Nur Aulia H., Hamzah, A.A., & Kasman, Suf. (2022). Strategi Pelayanan Tour Leader dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Travel PT. Meida Wisata Terhadap Calon Jemaah Haji di Makassar Tahun 2022. *Jurnal Washiyah: Jurnal Kajian Dakwah dan Komunikasi*, 3(3), 21-36
- Nurasyiah, Sinta., Mujib, Abdul., & Aziz, Ali. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah. *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(2), 175-184
- Pusparani, P., Boediman, S., Nasution, D., Rachman, A., & Hutagalung, H. (2024). Pengaruh Pengetahuan Tour Guide dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Tua Jakarta, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 29(3), 312-326. doi: 10.30647/jip.v29i3.1833
- Putri, I Dewa A. H. & Ratmini, Ni K. S. (2018). Strategi Komunikasi Pramuwisata dalam Menjaga Eksistensi Pariwisata Bali. *Jurnal Pariwisata Budaya*, 3(1), 1-19
- Riana, Nana. (2016). Kualitas Pelayanan Tour Leader Di PT Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru. *JOM FISIP* 3(2), 1-11
- Ridha, M., & Harris, R. (2018). Service Quality Related to Customer Satisfaction with Umrah Worship Package Preparation at PT. Marco Tour and Travel Jakarta: Spearman's Correlation Coefficient. 3rd International Conference on Vocational Higher Education 2018 (hal. 1-8). Batam: *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 426.
- Romero, E. J., & Cruthirds, K. W. (2006). The use of humor in the workplace. *Academy of Management Perspectives*, 34(3), 18–30. <https://doi.org/10.1109/EMR.2006.261378>
- Syakier, W. A., & Hanafiah, M. H. (2021). Tour guide performances, tourist satisfaction and behavioural intentions: A study on tours in kuala lumpur city centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(12),

- Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari
1-18. DOI:10.1080/1528008X.2021.1891599
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Services Marketing – Principles, Applications, and Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vitiara, Mustarini Bella. (2024). Ditjen PHU Ingatkan PPIU Jalankan Usaha Sesuai Regulasi. Diakses pada 13 May 2025. Dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ditjen-phu-ingatkan-ppiu-jalankan-usaha-sesuai-regulasi#:~:text=Terlebih%20saat%20ini%20jumlah%20PPIU%20semakin%20banyak,ini%20sebanyak%2025%20perusahaan%2C%20belum%20lagi%20yang>
- Yoeti, Oka A. (2013). *Tour Leader Profesional: Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab*. Bandung: Angkasa.