

MANAJEMEN PELAKSANAAN UMRAH AKBAR SATU PESAWAT: SINERGISITAS *TOUR LEADER* DAN *TOUR GUIDE*

Rahendra Maya¹, Muhammad Sarbini², Herman³, Ahmad Ubaedilah⁴

^{1,2,3,4}STAI Al-Hidayah Bogor
rahendra.maya76@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh usaha biro perjalanan umrah dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan serta dalam memberikan kesuksesan dalam pelaksanaan paket umrahnya kepada para jemaah, terlebih setelah menggeliatnya kembali keberangkatan pasca pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan spesifikasi pendekatan deskriptif-kualitatif, dimana teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif-interpretatif berdasarkan metode triangulasi. Penelitian dilakukan di PT Marco Tour & Travel Umrah & Haji Jakarta dengan objek penelitian khusus adalah jemaah Umrah Akbar ke-2 yang berjumlah 433 orang yang berangkat bersamaan dalam satu pesawat carteran pada tanggal 16-24 Januari 2023. Dari 433 jemaah, termasuk di dalamnya adalah 10 orang *tour leader* (TL) dan empat orang tenaga pendamping. Selain itu, di Mekah-Madinah sendiri telah ditunjuk 10 orang *tour guide* (TG); dimana 20 orang TL dan TG inilah yang menjadi objek penelitian sekaligus sebagai sumber data primer penelitian. Kepuasan pelayanan dan kesuksesan pelaksanaan umrah tersebut dikarenakan manajemen yang baik dan karyawan profesional yang dimiliki oleh biro perjalanan umrah, termasuk oleh PT Marco Tour & Travel. Di antaranya adalah pelayanan dan profesionalitas kerja yang diberikan oleh para TL dan TG yang telah ditunjuk untuk menyertai, melayani, dan membimbing para jemaah Umrah Akbar satu pesawat musim 1444 H/2023. Masing-masing TL dan TG sebenarnya memiliki tugasnya tersendiri dan mandiri sesuai tupoksinya, namun dalam pelaksanaan dan pelayanannya secara realitas seringkali dan bahkan sebagai keharusan bahwa para TL dan TG secara sinergis dituntut untuk bekerjasama dalam menjalankan tugas profesionalnya dalam memberikan kelancaran pelayanan dan demi kesuksesan program Umrah Akbar satu pesawat kepada para jemaah seperti yang ditemukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Manajemen, Umrah Akbar, *Tour Leader*, *Tour Guide*.

A. PENDAHULUAN

Dalam ajaran Islam terutama berdasarkan yurisprudensi hukum Islam, umrah disepakati (*ijmâ'*) oleh para ulama sebagai ibadah yang disyariatkan (*masyrû'ah*), walaupun terdapat perbedaan pandangan dan pendapat dalam penilaian status hukumnya; dimana terdapat pendapat populer di kalangan madzhab Syafi'i dan Hanbali yang mengidentifikasinya sebagai ibadah wajib sekali dalam seumur hidup, sedang pendapat populer di kalangan madzhab Hanafi dan Maliki mengategorikannya sebagai ibadah sunnah (Al-Mûsâ, *et.al.*, 2012: 13; dan Tim Penyusun, 2020: 61).

Di Indonesia yang sering diklaim sebagai mayoritas penganut dari madzhab Syafi'i, misalnya dalam sebagian pendapat populer yang dianut menyatakan bahwa hukum umrah adalah wajib (*fardh*) bagi yang mampu (*al-mustathî'*) sekali selama hidupnya (Al-Khin, *et.al.*, 1992: 116); baik *istithâ'ah mubâsyarah* (mampu karena diri sendiri) maupun *istithâ'ah ghairu mubâsyarah* (mampu karena bantuan orang lain) (Tim Penyusun, 2022: 34).

Selama lebih kurang dua tahunan bersamaan dengan terjadinya pandemi Covid-19, keberangkatan dan pelayanan ibadah umrah mengalami penyesuaian, pengetatan, dan bahkan pembatalan atau penghentian keberangkatan sebagaimana yang dialami dalam pelaksanaan dan pelayanan ibadah haji (Yuliana, *et.al.*, 2021).

Keadaan ini kemudian berdampak secara ekonomis kepada biro perjalanan wisata (*tour and travel*) haji dan umrah, bahkan hingga banyak sekali di antaranya yang mengalami kerugian (Alda, *et.al.*, 2022; dan Haskar, 2021) dan menimbulkan stress kerja pada karyawannya (Arini & Bramayudha, 2022).

Hal ini pada akhirnya menuntut adanya manajemen resiko yang baik agar biro haji dan umrah tidak mudah bangkrut dan mengalami kerugian yang besar (Permadi dan Muqoffa, 2020: 281) serta menuntut pula adanya manajemen strategis yang tepat agar biro haji dan umrah mampu bertahan, tetap eksis, dan memiliki daya saing (Didik, *et.al.*, 2022; dan Alfiyah & Isa, 2020) serta agar tetap berjalan secara efektif (Lesmana, *et.al.*, 2022) dan berkualitas (Herman, *et.al.*, 2018) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada jamaah maupun calon jamaah (Mustofa, *et.al.*, 2021). Oleh karena itu, dalam pelayanan dan pelaksanaannya, ibadah haji dan umrah harus dikelola dalam suatu manajemen yang baik (Simbolon & Imsar, 2021) dan prima (Candra & Oktafis, 2021).

Sudah semenjak sebelum pandemi Covid-19 dan terlebih lagi pasca pandemi, sebagian jamaah haji dan umrah dalam memilih dan menggunakan biro perjalanan akan menggunakan pertimbangan-pertimbangan logis yang mendasarinya, seperti dengan

mempertimbangkan faktor promosi, kualitas pelayanan, dan fasilitas yang didapatkan sebagai indikatornya (Riandy, *et.al.*, 2021: 164).

Di sisi lain, kegiatan ibadah haji dan umrah selalu mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam tata pelaksanaannya, *pertama* saat masih berada di tanah air yang harus diperhatikan adalah dalam segi pembinaannya, contohnya dalam hal pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen-dokumen haji atau umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Yang *kedua*, yaitu standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci berupa pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan (Susilawati, 2022: 30).

PT Marco Tour & Travel Umrah & Haji Jakarta adalah salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang masih tetap eksis dan kembali mendapatkan kepercayaan publik dalam menyelenggarakan paket haji dan umrah pasca pandemi dalam setiap bulan dan tahunnya melalui banyak paket program dan jadwal keberangkatannya. Dalam literatur, penelitian tentang pelaksanaan atau manajemen pelaksanaan umrah umumnya mengkaji tentang kepuasan jemaah terhadap pelayanan umrah dan keberhasilan programnya secara reguler dalam satu keberangkatan atau program seperti yang terdapat dalam berbagai literatur yang disebutkan, namun dalam artikel ini yang dikaji adalah kepuasan pelayanan dan keberhasilan program Umrah Akbar dalam satu pesawat sebagai pelengkap kajian-kajian sebelumnya yang belum dibahas.

Bertepatan dengan ulang tahunnya yang ke-18, PT Marco Tour & Travel kembali merilis paket umrah akbar musim 1444 Hijriyah dengan menyelenggarakannya pada bulan Januari 2023. Paket Umrah Akbar PT Marco Tour & Travel ini merupakan paket event tahunan dengan jemaah umrah terbanyak dengan menggunakan satu pesawat carteran khusus dan kemudian dapat terlaksana dengan sukses dan efektif.

Berdasarkan rasionalitas dan latar belakang tersebut di atas, artikel ini berusaha mengungkap sinergisitas *tour leader* (TL) dan *tour guide* (TG) di PT Marco Tour & Travel Jakarta dalam memenej pelaksanaan Umrah Akbar satu pesawat, dengan judul **“Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu Pesawat: Sinergisitas *Tour Leader* dan *Tour Guide*”** sehingga terlaksana dengan baik dan sukses serta dapat memuaskan Jemaah umrah dalam pelayanannya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Manajemen Pelaksanaan Umrah

Sebagai terma yang populer, *manajemen* secara etimologis berasal dari bahasa Inggris, yaitu *management*. Kata *management* sendiri berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti mengurus. Atau dapat juga berarti mengurus, mengatur, mengemudikan, mengendalikan, menangani, mengelola, menyelenggarakan, menjalankan, melaksanakan, dan memimpin. Kata *management* juga berasal dari bahasa Latin, yaitu *mano* yang berarti tangan, menjadi *manus* berarti bekerja berkali-kali dengan menggunakan tangan, ditambah imbuhan *agere* yang berarti melakukan sesuatu, sehingga menjadi *managiare* yang berarti melakukan sesuatu berkali-kali dengan menggunakan tangan-tangan. Sedangkan dalam bahasa Arab, manajemen secara etimologis diwakili oleh term *nazhzhama-yunazhzhimu-tanzhîman* yang berarti menata beberapa hal dan menggabungkan antara satu dengan yang lainnya, atau berarti menyusun dan menertibkan sesuatu. Maksudnya adalah aktifitas menertibkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang, sehingga dia mampu merunutkan, menata, dan merapikan hal-hal yang ada di sekitarnya, mengetahui proritas-prioritasnya, serta menjadikan hidupnya selalu selaras dan serasi dengan yang lainnya (Maya, 2018: 296).

Sedangkan yang dimaksud dengan penyelenggaraan ibadah umrah dengan mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji* Pasal 1 dapat dinyatakan sebagai “rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji/umrah”.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji* tersebut kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.

Berdasarkan definisi dan hakekat tersebut, manajemen pelaksanaan umrah dapat didefinisikan sebagai berbagai aktifitas dalam mengatur dan menertibkan pelaksanaan umrah agar sesuai dengan rencana serta dapat berlangsung dengan baik dan sukses. Atau dengan mengadopsi Undang-Undang tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji* Pasal 3, adalah berbagai aktifitas untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji/umrah sehingga jemaah umrah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

2. Umrah Akbar Satu Pesawat

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, *umrah* didefinisikan sebagai haji kecil atau kunjungan (*ziarah*) ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji, dilakukan setiba

di Mekah) dengan cara berihram, tawaf, sai, dan bercukur, tanpa wukuf di Padang Arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau di luar waktu haji (KBBI, 2008: 1526; Hamid, 2020: 47; dan Johari & Arifin, 2019: 2).

Untuk melakukan ibadah umrah, seorang muslim tentunya akan dan bahkan harus melakukan perjalanan (*safar*) ke tanah suci di Saudi Arabia. Perjalanan umrah dapat dikategorikan sebagai wisata religi, yaitu sebagai perjalanan jauh dari sehari-hari, tempat kerja, dan kembali ke rumah untuk situs suci tertentu yang diformalkan, diakui, dan dikelola oleh agama-agama besar; atau sebagai ziarah yang memiliki makna yang dikaitkan dengan entitas agama, sejarah, budaya, dan kepercayaan dari umat tertentu, ke tempat suci yang dianggap sakral (Surur, 2020: 26-27).

Sedangkan maksud dari *akbar* dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* berarti besar (KBBI, 2008: 27). Oleh karena itu, yang dimaksud dengan *umrah akbar* adalah keberangkatan jemaah umrah dalam rombongan besar dan kualitas jemaah yang terbanyak.

Misalnya dalam tradisi PT Marco Tour & Travel Jakarta, Umrah Akbar yang dimaksud adalah umrah dalam jumlah jemaah yang besar dengan mencarter satu pesawat khusus. Selain Umrah Akbar satu pesawat ke-2 yang telah dilaksanakan pada tanggal 16-24 Januari 2023, sebelumnya PT Marco Tour & Travel Jakarta juga telah mengadakan Umrah Akbar satu pesawat edisi perdana pada tanggal 23 Februari-03 Maret 2020.

3. Tour Leader

Secara general, *tour leader* (pemimpin perjalanan wisata) adalah orang yang menjadi bagian penting dan sekaligus yang dipercaya untuk memandu suatu perjalanan wisata, baik di dalam maupun di luar negeri yang bertanggung jawab penuh atas rombongan wisatawan dalam suatu wisata atau paket wisata yang dijual sesuai dengan program wisata (*tour itinerary*) yang dipahami oleh setiap wisatawan dalam rombongan wisata tersebut (Wulandari dan Utami, 2022: 95-96). *Tour leader* merupakan orang yang berada di jajaran terdepan yang mewakili perusahaan atau biro wisata dalam memimpin perjalanan dan memenuhi kebutuhan wisatawan selama kegiatan wisata (Triani, *et.al.*, 2014: 770).

Oleh karena itu, *tour leader* (untuk kemudian disebut sebagai TL) dalam umrah secara spesifik adalah pemimpin perjalanan (*amîr al-safar*) dalam umrah tersebut yang bertugas mewakili biro travel umrah dalam memimpin dan memandu jemaah umrah dalam melakukan perjalanan dan dalam melaksanakan prosesi umrahnya, dari keberangkatan hingga kepulangannya kembali ke tanah air.

TL setidaknya harus menguasai empat faktor, yaitu:

- a. *Professional competence*, kemampuan TL untuk memiliki pengetahuan mengenai daya tarik wisata, budaya, destinasi wisata, dan gaya hidup masyarakat lokal. Kemampuan ini juga menuntut TL untuk memiliki selera humor yang baik, memiliki kesadaran yang tinggi akan kebutuhan peserta *tour*, dan memiliki keterampilan komunikasi yang baik;
- b. *Interpersonal skills and organization*, TL memiliki kemampuan untuk mengatasi komplain dari peserta *tour*, sikap, dan penampilan yang sopan, dituntut untuk dapat bekerja sama dengan tim, kemampuan berorganisasi, dan kemampuan dalam mengatur waktu;
- c. *Empathy*, TL sebagai pribadi yang dapat merawat dan memenuhi kebutuhan psikologis para peserta *tour*, dan harus menunjukkan *passion* atau semangat pada pekerjaan sebagai pemandu wisata; dan
- d. *Problem solving*, TL dituntut untuk sigap dalam mencari solusi pada setiap masalah dan konflik yang tidak jarang muncul dalam pengaturan wisata (Triani, *et.al.*, 2014: 770).

Sedangkan menurut pendapat lain (Wulandari & Utami, 2022: 95-96) dikemukakan bahwa TL –termasuk dalam Umrah Akbar– harus memiliki lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Good appereance*, memiliki wajah dan penampilan yang menarik dan memikat;
- b. Profesional, memahami tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya tanpa bantuan orang lain;
- c. Menguasai bahasa asing, terutama bahasa Arab baik *fushhah* (resmi, intelektual) maupun *'amiyah* (pasaran, keseharian) dan termasuk pula bahasa Inggris;
- d. *Friendly*, bersikap baik dan cerdas saat bertindak atau membuat penilaian; dan
- e. Berpakaian rapi.

Intinya, TL –dan juga TG– adalah petugas profesional yang bidang profesi atau pekerjaannya memerlukan keahlian khusus atau kompetensi tertentu berdasarkan profesionalitasnya sehingga layak untuk mendapatkan gaji atau upah dari profesi dan pekerjaannya tersebut (Maya, 2018: 5).

4. Tour Guide

Tour guide secara general dapat didefinisikan sebagai pemandu wisata atau pramuwisata yang bisa membantu untuk menyampaikan segala sesuatu yang ada di destinasi wisata tersebut atau yang ingin diketahui oleh pengunjung (Lestari, *et.al.*, 2022: 28).

Sedangkan secara spesifik, *tour guide* dalam umrah dan haji atau *muthawwif* (untuk kemudian disebut sebagai TG) adalah orang yang menjadi pemandu atau pembimbing ibadah haji atau umrah (Bin Jamaludin dan Abu Bakar, 2022: 247). Atau TG adalah orang yang dipercayai oleh travel haji dan umrah untuk mendampingi rangkaian ibadah haji atau umrah serta berbagai kegiatan lain yang menyertainya dari awal pelaksanaan sampai dengan selesainya (Darsih, 2022: 63-64).

Di antara peran dan tugas TG yang kerap digunakan dalam perjalanan haji dan umrah adalah sebagai berikut (Putri, 2021: 13-14):

- a. Membantu TL/pembimbing mengantarkan para jemaah dalam ritual umrah/thawaf qudum mulai dari menjemput jemaah di hotel, memfasilitasi angkutan Masjidil Haram, memberikan penjelasan singkat mengenai denah masjid sehingga meminimalkan jemaah yang tersesat, mengantarkan thawaf, sai hingga tahalul, dan mengakhirinya dengan mengantar jemaah kembali menuju hotel;
- b. Memberikan pelayanan jasa dorongan ketika didapati jemaah yang sakit atau tidak mampu menyelesaikan ritual ibadah umrah, seorang muthawif akan membantunya dengan memberikan jasa dorongan;
- c. Membantu TL/pembimbing mengantarkan para jemaah dalam ritual ibadah haji dan umrah. Menemani para jemaah dan memandu prosesi ibadah haji sejak mabit di Mina pada hari tarwiyah, menuju Arafah untuk wuquf, mabit di Muzdalifah hingga kembali ke Mina untuk mabit selama beberapa hari dan melempar jumrah;
- d. Membantu pembimbing memberikan penjelasan segala sesuatu seputar kebudayaan, sejarah hingga penyuluhan agama pada para jemaah, serta memandu *city tour* (ziarah) baik di Mekah, Madinah, maupun Jeddah; dan
- e. Menemani dan melayani jemaah yang berkebutuhan khusus, baik karena lanjut usia, sakit, atau sebab lainnya.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian dalam artikel ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan spesifikasi pendekatan deskriptif-kualitatif, dimana teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif-interpretatif berdasarkan metode triangulasi.

Penelitian dilakukan di PT Marco Tour & Travel Umrah & Haji yang kantor pusatnya beralamat di Gedung Marco, Jalan Casablanca No. 1A, RT 009 RW 010, Kelurahan Menteng Dalam, Kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, dengan kantor

cabang yang cukup banyak antara lain di wilayah Bogor, Depok, Bekasi, Semarang, Palembang, Lampung, dan berbagai daerah lainnya.

Sedangkan objek penelitian khusus adalah jemaah Umrah Akbar ke-2 yang berjumlah 433 orang yang berangkat bersamaan dalam satu pesawat carteran pada tanggal 16-24 Januari 2023. Dari 433 jemaah, termasuk di dalamnya adalah 10 orang TL dan empat orang tenaga pendamping (*supporting system*) yang mengurus kesehatan dan pelayanan jemaah yang ditugaskan untuk memenej serta menyertai dan membantu jemaah Umrah Akbar. Selain itu, di Mekah-Madinah sendiri telah ditunjuk pula 10 orang TG yang akan mengawal kesuksesan Umrah Akbar satu pesawat PT Marco Tour & Travel. 20 orang TL dan TG inilah yang menjadi objek penelitian sekaligus sebagai sumber data primer dalam penelitian ini.

Sebelumnya pada 23 Februari-03 Maret 2020, PT Marco Tour & Travel juga telah mengadakan Umrah Akbar satu pesawat edisi perdana dengan jumlah jemaah yang lebih banyak dan juga telah terselenggara dengan baik dan sukses. Dalam hal ini penulis artikel pertama dalam penelitian ini termasuk TL yang dipercaya untuk ikut serta dalam kedua event Umrah Akbar tersebut, edisi perdana dan kedua sekaligus.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Isi Hasil dan Pembahasan

Secara general, pelaksanaan umrah di PT Marco Tour & Travel Jakarta, baik umrah regular dalam satu atau beberapa bus keberangkatan (satu bus maksimal hingga 45 jemaah) dalam setiap bulan maupun dalam event Umrah Akbar setahun sekali yang terbagi dalam 10 bus/grup, terlaksananya keberangkatan dan suksesnya program umrah terjadi karena kehandalan sumber daya manusia yang dimiliki. Dalam hal ini adalah karena adanya andil dan sinergi dari empat pihak yang termenej dengan baik, yaitu:

- a. Pimpinan dan staff PT Marco Tour & Travel kantor pusat Jakarta, termasuk pula para pimpinan dan staff kantor cabang di berbagai daerah yang telah melakukan promosi paket umrah akbar, mengurus berbagai dokumen terkait, mencarter pesawat, merencanakan program keberangkatan (*itinerary*), menyelenggarakan manasik umrah, memerintahkan *mandûb* di Saudi Arabia untuk mengurus akomodasi dan transportasi, mempersiapkan manifes perjalanan, menyediakan obat-obatan, spanduk, bendera grup rombongan, rompi TL dan TG, dan lainnya.
- b. Pimpinan dan staff perwakilan (*mandûb*) PT Marco Tour & Travel di Arab Saudi yang telah berdomisili di Mekah dan Madinah, yang mengurus berbagai hal yang berkaitan dengan akomodasi dan sarana transportasi, terutama dalam bekerjasama

dengan lembaga berwenang (*mu'assasah*) di Saudi Arabia terkait hotel dan menu makanan, sarana bus transportasi untuk penjemputan dan pemulangan serta kegiatan *city tour* dan berbagai kegiatan lainnya yang terkait.

- c. Pimpinan perjalanan (*tour leader*, TL) yang seringkali merangkap sebagai pembimbing, adalah petugas lapangan yang bertugas untuk menyertai dan mendampingi jemaah umrah dalam memimpin dan memandu jemaah dalam melakukan perjalanan dan dalam melaksanakan prosesi umrahnya, sejak keberangkatan hingga kepulangannya kembali.
- d. *Muthawwif* (*tour guide*, TG), adalah sebagai petugas lapangan yang mendampingi TL yang juga bertugas mendampingi jemaah umrah dalam prosesi umrah dan berbagai kegiatan lain yang menyertainya dari awal pelaksanaan sampai dengan selesainya kegiatan.

Jika dalam program umrah yang terselenggara dalam setiap keberangkatannya pada setiap bulan petugas lapangan terdiri dari TL dan TG saja, maka dalam event Umrah Akbar satu pesawat mereka dibantu oleh empat tenaga pendamping (*supporting system*) yang terdiri dari tenaga medis atau dokter, pembantu TL perempuan, dan tenaga lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kebijakan PT Marco Tour & Travel Jakarta.

Pelaksanaan umrah akbar dan umrah regular dalam setiap keberangkatan perbulan pada bulan Januari tahun 2023 ini berjalan “normal” seperti sebelum terjadinya pandemi Covid-19, kecuali dalam beberapa hal masih menggunakan protokol “*new normal*”. Antara lain permintaan untuk memakai masker selama di Bandara Soekarno-Hatta Cengkareng hingga naik pesawat baik dalam keberangkatan maupun kepulangan, masuk ke Raudhah sesuai surat izin (*tasyrîh*) dari otoritas berwenang dengan jadwal dan antrian yang telah ditentukan, dan pemeriksaan izin (*taqrîr*, *permit*) jumlah rombongan oleh pihak *mu'assasah*.

Sebagai petugas lapangan utama, TL dan TG memiliki tugas spesifik yang berbeda antara satu dengan yang lainnya dalam program Umrah Akbar satu pesawat. Berikut tugas mandiri spesifik dari keduanya dalam program Umrah Akbar satu pesawat tersebut:

Tabel 1
Tugas *Tour Leader* Umrah Akbar Satu Pesawat PT Marco Tour & Travel

NO	AKTIFITAS	DESKRIPSI	KET
1	Manasik Umrah	Memberikan materi tentang manasik umrah, bekal sabar dalam perjalanan (<i>safar</i>), dan penjelasan <i>itinerary</i> serta hal-hal lain yang terkait	Oleh 3 TL, diselenggarakan oleh kantor pusat pada Sabtu tanggal 14 Januari 2023, serta sebagian lainnya diadakan di kantor cabang
2	Proses Keberangkatan	Menyertai dan membimbing jemaah umrah selama di Bandara Soekarno-Hatta Cengkareng, saat di imigrasi dan <i>boarding pass</i> , hingga naik pesawat dan sampai di bandara Madinah serta ketika keluar menuju bus jemputan. Juga berkordinasi dengan petugas penanganan di bandara terutama yang terkait dengan koper jemaah, pemberian bantalan leher, paspor, tiket pesawat, dan lainnya.	Semua TL
3	Taushiyah	Memberikan <i>taushiyah</i> gabungan jemaah umrah ketika di Madinah dan Mekkah saat <i>city tour</i> dan pada momen tertentu serta saat memberikan penjelasan tentang proses dan teknis kepulangan	Oleh 3 TL, sesuai penunjukan TL yang menjadi <i>amir al-safar</i>
4	Proses Kepulangan	Menyertai dan membimbing jemaah umrah selama di bandara Jeddah, saat di imigrasi dan <i>boarding pass</i> , hingga naik pesawat dan sampai di bandara Bandara Soekarno-Hatta Cengkareng untuk kemudian dijemput oleh keluarganya masing-masing	Semua TL

Tabel 2
Tugas *Tour Guide* Umrah Akbar Satu Pesawat PT Marco Tour & Travel

NO	AKTIFITAS	DESKRIPSI	KET
1	Penjemputan Kedatangan Jemaah	Menjemput kedatangan jemaah umrah di luar bandara Madinah dengan telah menghubungi pihak bus terkait serta memastikan pemberian <i>snack</i> dan makan malam selama perjalanan	Semua TG
2	Pengamanan Paspor	Mengumpulkan paspor jemaah umrah selama di Madinah dan Mekkah untuk diamankan sementara waktu dan dibagikan kembali ketika sampai di bandara	Semua TG
3	Jasa Kursi Roda dan Dorongannya	Memfasilitasi pelayanan dorongan kursi roda kepada jemaah umrah yang membutuhkan dengan menghubungi pihak terkait yang memberikan jasa dorongannya	Oleh TG yang bertanggung jawab dalam grup rombongan/busnya yang terdapat jemaah yang membutuhkan
4	Hotel dan Pelayanannya	Aktif berkordinasi dengan <i>mandûb</i> PT Marco Tour & Travel di Arab Saudi untuk mendapatkan dan membagikan kunci kamar sesuai <i>rooming list</i> dan berbagai pelayanannya, terutama terkait dengan menu makanan	Semua TG, termasuk transportasi dan akomodasi terkait
5	Piket Jaga	Bergantian menjadi petugas jaga di lobi hotel (sebagai posko TG) di Madinah dan Mekkah; untuk menangani hal-hal yang bersifat emergensi, misal ada jemaah yang sakit mendadak dan harus segera mendapatkan penanganan medis atau bahkan karena ada jemaah yang meninggal dunia sekalipun	Tiap malam 2 TG
6	Piket Antar- Jemput Jemaah	Bergantian menjadi petugas antar jemput jemaah yang menginap di hotel lain selama tinggal di Mekkah dan Madinah, terutama dalam pelaksanaan kegiatan bersama seperti <i>city tour</i> , manasik umrah ulang, dan saat kepulangan	Tiap momen oleh 1 TG
7	<i>City Tour</i>	Menghubungi pihak terkait dengan <i>city tour</i> , meliputi pengadaan bus, akomodasi <i>snack</i> , dan pihak <i>mu'assasah</i> berkaitan dengan	Semua TG, <i>city tour</i> di Madinah dan Mekkah

		destinasi wisata yang akan dikunjungi	
8	Tugas Temporer	Antara lain dalam mengantar jemaah umrah yang ingin ditemani ke Masjid Nabawi dan Masjidil Haram untuk shalat yang pertama kali, menjemput jemaah yang tersesat, mengantar jemaah ke toko dan ATM, serta kegiatan lainnya	Semua TG secara temporer
9	Pengantaran Kepulangan Jemaah	Mengantar kepulangan jemaah umrah hingga sebelum tiba di bandara Jeddah dengan telah menghubungi pihak bus terkait serta memastikan pemberian <i>snack</i> untuk makan siang dan malam	Semua TG

Dalam pelaksanaan dan pelayanannya, tugas secara spesifik tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh para TL dan TG dalam program Umrah Akbar satu pesawat PT Marco Tour & Travel tahun 2023.

10 TL Umrah Akbar satu pesawat PT Marco Tour & Travel sendiri adalah tenaga profesional yang umumnya telah memiliki cukup banyak jam terbang dan berpengalaman sebagai sebagai TL; dengan satu orang bergelar doktor, dua orang magister, dua orang sarjana, dan lainnya lulusan SMA/ sederajat. Sedangkan TG Umrah Akbar satu pesawat PT Marco Tour & Travel juga merupakan tenaga profesional yang memiliki pengalaman sebagai TG dan telah cukup lama bermukim di Arab Saudi; dengan satu orang mahasiswa Universitas Islam Madinah (UIM) yang sedang menempuh pendidikan S2, empat orang masih berstatus sebagai mahasiswa UIM, dua orang bergelar sarjana, dan lainnya adalah lulusan SMA/ sederajat.

2. Isi Hasil Pembahasan

Selain memiliki tugas spesifik yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, para TL dan TG dalam program Umrah Akbar satu pesawat PT Marco Tour & Travel tahun 2023 dalam prosesnya melakukan tugas sinergis secara bersamaan, baik secara umum dalam rombongan besar satu pesawat dan terlebih dalam rombongan kecil satu bus/grup yang memang menjadi tanggung jawab utamanya. Berikut penjelasan tugas sinergis para TL dan TG tersebut secara tabulatif:

Tabel 3
Tugas Sinergis TL dan TG Umrah Akbar Satu Pesawat PT Marco Tour & Travel

NO	AKTIFITAS	DESKRIPSI	KET
1	Saling Sinergi Secara Temporer dan General	Misal dalam pengumpulan paspor untuk diamankan, dalam pembagian <i>snack</i> dan paket makanan, dan bergantian membantu jemaah yang berkebutuhan khusus karena sakit, tua, dan karena faktor lainnya, atau dalam kegiatan lainnya sesuai dengan situasi dan kondisi	TL dan TG tiap bus
2	Grup WA (Grup Rombongan/Bus dan Grup Panitia)	Aktif secara sinergis dalam berkomunikasi dan memberikan informasi terkait dengan perjalanan dan prosesi umrah kepada jemaah di bus/grupnya masing-masing serta dalam memberikan konsultasi terhadap hal-hal yang ditanyakan atau menjadi kendala jemaah. TL dan TG juga dimasukkan dalam grup WA Panitia Umrah Akbar 2023.	Semua TL dimasukkan grup WA beberapa hari sebelum keberangkatan, sedangkan semua TG dimasukkan setelah sampai di Madinah
3	Ibadah di Raudhah	Bersama-sama membimbing dan mengantar jemaah untuk dapat memasuki Raudhah di Madinah sesuai dengan jadwal antrian dan kemudian untuk beribadah di dalamnya, terutama shalat, berdoa, dan bershalawat	TL dan TG tiap bus, untuk jemaah wanita diantar dan dibimbing oleh <i>Muthawwifah</i> atau TG perempuan yang ditentukan dan ditunjuk secara temporer
4	<i>City Tour</i>	Bergantian memberikan <i>taushiyah</i> dan penjelasan singkat tentang destinasi wisata yang akan dikunjungi dan pelajaran inspiratif berharga darinya ketika di atas bus, atau saat berada di destinasi wisata tertentu yang memungkinkan dan telah disepakati sebelumnya	TL dan TG tiap bus, serta dengan berkumpulnya seluruh jemaah umrah akbar
5	Kunjungan ke Museum <i>Al-Wahyu</i>	Menyertai jemaah untuk mengunjungi Museum <i>Al-Wahyu (Ma'radh Al-Wahy, Revelation Exhibition)</i> secara bergantian sesuai dengan arahan petugas museum	TL dan TG tiap bus
6	Prosesi Umrah	Bersama-sama membimbing dan mengantar jemaah melakukan prosesi umrah, dimulai dari niat ihram di Bir 'Ali, thawaf, sa'i, dan tahallul hingga kembali ke hotel untuk beristirahat sejenak menunggu waktu shalat Shubuh tiba	TL dan TG tiap bus

Berdasarkan wawancara dengan jemaah Umrah Akbar satu pesawat PT Marco Tour & Travel Jakarta tahun 2023 secara *random* dari berbagai bus/rombongan yang berjumlah 10

bus/rombongan dengan total jemaah berjumlah 433 orang dan dari kuesioner evaluasi pelayanan umrah (<http://bit.ly/UmrahWithMarco> pada poin petugas *muthawif* dan petugas *tour leader*) yang dikirim via grup WA sehari setelah kepulangan, para jemaah umumnya menyatakan kepuasan yang baik dan telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dalam pelaksanaan program Umrah Akbar, antara lain karena pelayanan yang baik dan sinergis dari para TL dan TG yang telah ditunjuk oleh PT Marco Tour & Travel Jakarta.

E. KESIMPULAN

Pelaksanaan Umrah Akbar satu pesawat PT Marco Tour & Travel Jakarta tahun 2023 yang diselenggarakan pada tanggal 16-24 Januari 2023 mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan telah memberikan kepuasan yang baik bagi jemaah. Hal ini dikarenakan PT Marco Tour & Travel Jakarta mempunyai manajemen yang baik dan memiliki karyawan profesional yang bekerja dengan sungguh-sungguh dan tulus dalam memberikan pelayanan secara profesional. Di antara karyawan profesional PT Marco Tour & Travel Jakarta tersebut adalah para *tour leader* (TL) dan *tour guide* (TG) yang telah ditunjuk dan diamanahkan untuk menyertai, melayani, dan membimbing para jemaah Umrah Akbar satu pesawat.

Para TL dan TG tersebut masing-masing memiliki tugas mandiriya tersendiri, namun dalam realitas pelaksanaan dan pelayanannya di lapangan para TL dan TG seringkali dan bahkan harus bekerjasama secara sinergis untuk kelancaran pelayanan kepada jemaah dan demi kesuksesan program Umrah Akbar satu pesawat, seperti yang terlihat dalam deskripsi aktifitasnya secara tabulatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alda, Nirwana, Syarifuddin, Mustika, dan Kadir, Suryadi. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 pada Usaha Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Kabupaten Pinrang. *Shi'ar: Sharia Tourism Research*, 01(01): 81-102. <https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/shiar/article/view/3262>.
- Alfiyah, Lailatussani dan Isa, Wibowo. (2020). Strategi Adaptasi Perusahaan Biro *Tour and Travel* dalam Menghadapi Pandemi Covid-19: Studi Kasus pada PT Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta. *Akademika: Jurnal Keagamaan dan Pendidikan*, 16(2): 113-127. <https://www.neliti.com/publications/361417/strategi-adaptasi-perusahaan-biro-tour-and-travel-dalam-menghadapi-pandemi-covid>.
- Al-Khin, Mushthafâ, Al-Bughâ, Mushthafâ, dan Al-Syarîhî, 'Alî. (1992). *Al-Fiqh Al-Manhajî 'alâ Madzhab Al-Imâm Al-Syâfi'î Vol. 2*. Damaskus: Dâr Al-Qalam.
- Al-Mûsâ, Muḥammad ibn Ibrâhîm, Al-Muthlaq, 'Abd Allah ibn Muḥammad, dan Al-Thayyâr, 'Abd Allah ibn Muḥammad. (2012). *Al-Fiqh Al-Muyassar: Mausû'ah Fiqhiyyah Hadîtsah Tatanâwalu Ahkâm Al-Fiqh Al-Islâmî bi Uslûb Wâdhih li Al-Mukhtashshîn wa Ghairihim Vol. 4*. Riyadh: Madâr Al-Wathan.
- Arini, Aisyah Puteri dan Bramayudha, Airlangga. (2022). Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and Travel* Haji Umrah Surabaya. *Journal of Islamic Management*, 2(1): 25-46. <https://doi.org/10.15642/jim.v2i1.677>.
- Bin Jamaludin, Mohd Sabri, dan Abu Bakar, Noor Raudhiah. (2022). Kompetensi dan Prestasi *Mutawwif* dalam Tugas Membimbing Jemaah Umrah. *6th Muzakarah Fiqh & International Conference 2022*, 13-14 December 2022.
- Candra, Almun Wakhida dan Oktafia, Renny. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(01): 10-16. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>.
- Darsih. (2022). Peran *Muthawwif* dalam Ibadah Haji dan Umrah. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/10244/1/skripsi%20darsi.pdf>.
- Didik, E. P., Iskandar, R., dan L. Luluk. (2022). Strategi Travel Haji dan Umrah Indonesia dalam Menghadapi Dampak Covid 19. *Competence: Journal of Management Studies*, 16(1): 80-86. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v16i1.15194>.
- Hamid, Noor. (2020). *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara dan Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Haskar, Edi. (2021). Dampak Covid-19 terhadap Biro Perjalanan dan Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Ensiklopedia of Journal*, 3(4): 114-118. <https://doi.org/10.33559/eoj.v3i4.810>.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun, dan Rahmita, Desy. (2018). Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1): 1-8. <http://dx.doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>.

<http://bit.ly/UmrahWithMarco>.

- Johari dan Arifin, Johar. (2019). *Tuntunan Manasik Haji & Umroh: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah SAW*. Yogyakarta: Istana Publishing.
- Lesmana, Meichio, *et.al.* (2022). Studi Literatur: Manajemen Pembinaan Jamaah Haji dan Umrah Melalui Kementerian Agama Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2(2): 138-150. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam/article/view/5650>.
- Lestari, Heni Dwi, Irawati, Novi, dan Santoso, Herry Teguh. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan *Tour Guide* di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 16(1): 28-39. <http://dx.doi.org/10.47256/kji.v16i1.139>.
- Maya, Rahendra. (2018). Pemikiran Al-Sa'di Tentang Kriteria Pegawai Profesional: Studi Terhadap Q.S. Al-Qashash [28]: 26, Hadits-hadits Terkait, dan Kajian Lainnya. *Ad-Deenar: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(01): 1-23. <http://dx.doi.org/10.30868/ad.v2i01.236>.
- Maya, Rahendra dan Lesmana, Iko. (2018). Pemikiran Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag. tentang Manajemen Pendidikan Islam. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2): 291-316. <http://dx.doi.org/10.30868/im.v1i2.281>.
- Mustofa, *et.al.* (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Al-Idaroh: Media Pemikiran Manajemen Dakwah*, 01(02): 13-22. <https://doi.org/10.53888/alidaroh.v1i2.456>.
- Permadi, Muhammad dan Muqoffa, M. (2020). Analisis Manajemen Risiko PT Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19. *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, 4(2): 279-294. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/academica/article/view/3174>.
- Putri, Sintya Yusvika. (2021). Peran *Muthawwif* dalam Memberikan Bimbingan Manasik Umrah di PT BIB Tour and Travel Pekanbaru. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau. <https://repository.uin-suska.ac.id/49841/1/GABUNGAN%20SKRIPSI%20KECUALI%20BAB%20V.pdf>.
- Riandy, M. Dede, Erida, dan Nifita, Ade Titi. (2021). Analisis Kepuasan dari Perspektif Tingkat Kepentingan Layanan Jamaah Ibadah Umrah PT Attin Tour Travel Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(3): 163-176. <https://online-journal.unja.ac.id/jmbp/article/view/17159>.
- Simbolon, Nisya Nainita dan Imsar. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3): 8929-8936. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/2401>.
- Surur, Fadhil. (2020). *Wisata Halal: Konsep dan Aplikasi*. Gowa: Alauddin University Press.
- Susilawati, Dita. (2022). Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah: Studi pada PT Mastour Travel Cabang Mataram. *Al-Ijtima: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(1): 29-58. <https://lampu.or.id/journal/index.php/ijtima/article/view/15>.

- Tim Penyusun. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa: Edisi Keempat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tim Penyusun. (2020). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Tim Penyusun. (2022). *Moderasi Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Triani, Anita Rahayu, Purnama, Ridwan, dan Setiyorini, Heri Puspito Diyah. (2014). Kinerja *Tour Leader* dalam Meningkatkan Perilaku Pasca Pembelian di Masa yang Akan Datang paket Wisata di Marga Tour: Survei terhadap Wisatawan yang Menggunakan Paket Wisata Marga Tour Bandung. *Tourism and Hospitality Essentials Journal*, IV(2): 764-782. <https://doi.org/10.17509/thej.v4i2.1985>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. <https://kepri.kemenag.go.id/public/files/180920171131581385529231.pdf>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. <https://haji.kemenag.go.id/v4/node/966349>.
- Wulandari, dan Utami, Kartika. (2022). Evaluasi Pelayanan *Tour Leader* PT Al Hijaz terhadap Jamaah Umrah pada PT Al Hijaz Tahun 2019. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2(1): 91-103. <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/Al-Munazzam/article/view/3589/1679>.
- Yuliana, Vena, Aminudin, dan Samsuri. (2021). Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari. *Al-Munazzam: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Manajemen Dakwah*, 1(2): 272-288. <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/Al-Munazzam/article/view/3589/1679>.

