

**PERAN TOUR LEADER PADA MANASIK HAJI DAN UMRAH
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN JAMA'AH
DI PT NUR HARAMAIN MULIA**



Muhammad Barokat Zainul Alam
NIM : 211103040010

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIIDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
DESEMBER 2025**

**PERAN TOUR LEADER PADA MANASIK HAJI DAN UMRAH
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN JAMA'AH
DI PT NUR HARAMAIN MULIA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh :

Muhammad Barokat Zainul Alam
NIM : 211103040010

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
DESEMBER 2025**

**PERAN TOUR LEADER PADA MANASIK HAJI DAN UMRAH
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
BIMBINGAN DI PT NUR HARAMAIN MULIA**

SKRIPSI

Diajukan kepada universitas Islam kiai haji achmad shiddiq jember untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing

Zayvinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I.
NIP 198103012023212017

**PERAN TOUR LEADER PADA MANASIK HAJI DAN UMRAH
DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN JAMA'AH
DI PT NUR HARAMAIN MULIA**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari: Senin

Tanggal : 08 Desember 2025

Tim Pengaji

Ketua

Sekretaris

Aprilya Fitriani, S. M. B., M. M.
NIP. 1991042320180122002

Nasirudin Al Ahsani, M. Ag.
NIP.199002262019031006

Anggota :

1. Dr. Moh. Mahfud Faqih, S.Pd. M.Si.

()

2. Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I.

()

Menyetujui

Dekan Fakultas Dakwah

Prof. Dr. Fawalzul Umam, M.Ag.

NIP. 197302272000031001

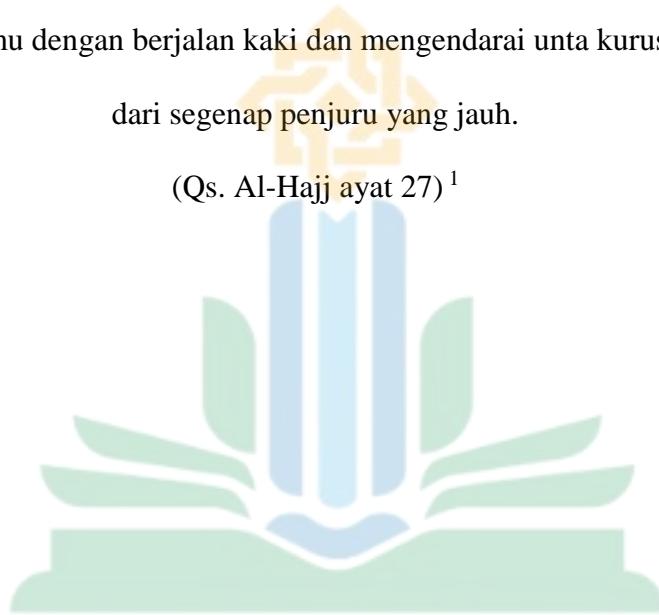


MOTTO

وَأَدْنَى فِي النَّاسِ بِالْحَجَّ يُلْتُوكَ رِحَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجَّ عَمِيقٍ^٦

(Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.

(Qs. Al-Hajj ayat 27)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tim Kemenag, *Alqur'an dan Terjemah* (Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021) Juz 17

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang melimpahkan rahmat, hidayah, dan kasih sayangnya, karya sederhana ini kupersembahkan untuk Kedua orang tuaku, yang selalu menjadi sumber do'a, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan tanpa batas. Segala jerih payah dan pengorbanan kalian menjadi semangat terbesar dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk kedua orang tuaku, karena beliau adalah seorang yang sangat berjasa bagi kehidupan ku, tanpa dirinya tidak mungkin kuat sampai sekarang. Terima kasih ku ucapan dan juga tak lupa dengan kasih sayang yang selalu ada dalam setiap detik, terima kasih atas do'a yang selalu kau berikan, kata semangat, kata yang selalu membuatku termotivasi, terima kasih untuk mu yang selalu membanggakan anakmu ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag, MM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Bapak Dr. Imam Turmudzi selaku Kejurusan Komunikasi Sosial Masyarakat Fakultas Dakwah.
4. Ibu Apriliya fitriyani, S.M.B., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah dan Dosen Penasehat Akademik (DPA).
5. Ibu Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberi semangat dan motivasi dalam penggerjaan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah, khususnya yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat membuka cakrawala keilmuan baru dan mendapatkan pengetahuan yang luas.
7. Seluruh Staf dan Karyawan Pt. Nur Haramain Mulia Probolinggo, yang telah memberikan kesempatan untuk menjadikan tempat penelitian.

8. Seluruh informan yang telah memberikan atau membagikan pengalaman tentang manasik haji dan umrah.

Akhirnya telah terselesainya tugas akhir sebagai mahasiswa, terima kasih atas jasa dan ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada saya, semoga segala amal baik dan jerih payah untuk memberikan pengalaman, motivasi, dan ilmu pengetahuan mendapat balasan yang baik dari Allah.



ABSTRAK

Muhammad Barokat Zainul Alam, Zayyinah Haririn 2025: *Peran Tour Leader Pada Manasik Haji Umrah Dalam Meningkatkan Pemahaman Jama'ah di PT Nur Haramain Mulia.*

Kata kunci : Tour Leader, Manasik Haji dan Umrah, Pemahaman.

Pelaksanaan Haji dan Umrah pasti ada tour leader, sebagai pemimpin dan pembimbing pada saat manasik dan saat melakukan aktivitas ibadah umrah di tanah suci, Sertifikasi tour leader juga sangat penting karena memiliki tugas atau bagian yang sangat penting dalam pelaksanaan ibadah haji, sistem pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu menyiapkan PPIH (Petugas Penyelenggara Ibadah Haji). Perilaku jama'ah saat manasik yang cenderung sekehendaknya sendiri dalam mengikuti kegiatan manasik, jama'ah kurang memahami materi yang disampaikan saat melaksanakan praktek, serta mengalami kesulitan dalam mendengar dan menangkap penjelasan tour leader.

Fokus penelitian terhadap peran tour leader dalam bimbingan yang diberikan kepada para jama'ah dengan baik yang sesuai dengan syariat islam, selain itu tantangan yang sering dihadapi oleh para tour leader PT Nur Haramain Mulia seperti kebutuhan para jama'ah, kendala dalam pemahaman jama'ah, pengelolaan waktu yang ketat sehingga lebih efesien. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Pusat PT Nur Haramain Mulia Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran tour leader dalam kegiatan manasik haji dan umrah, mengetahui tingkat pemahaman jama'ah tentang tata cara ibadah, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi tour leader saat membimbing jama'ah. Tujuan ini supaya bisa memberi inspiratif bagi para tour leader lainnya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang dilakukan mempelajari secara intensif tentang interaksi lingkungan dengan apa adanya. Penelitian kualitatif di ibaratkan seperti orang mau piknik, sehingga peneliti mengetahui tempat yang dituju dan masih baru tahu namun masih belum tahu pasti dengan apa yang ada di tempat, metode ini menggunakan pendekatan deskriptif, dimana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tour leader memiliki peran penting dalam memberikan bimbingan, penjelasan, serta pendampingan kepada jama'ah agar dapat memahami dan mempraktikkan tata cara ibadah haji dan umrah dengan baik. Meskipun demikian, terdapat kendala berupa keterbatasan komunikasi, kurangnya fokus jama'ah dalam mengikuti praktek manasik, serta perbedaan latar belakang pendidikan yang mempengaruhi pemahaman jama'ah.

DAFTAR ISI

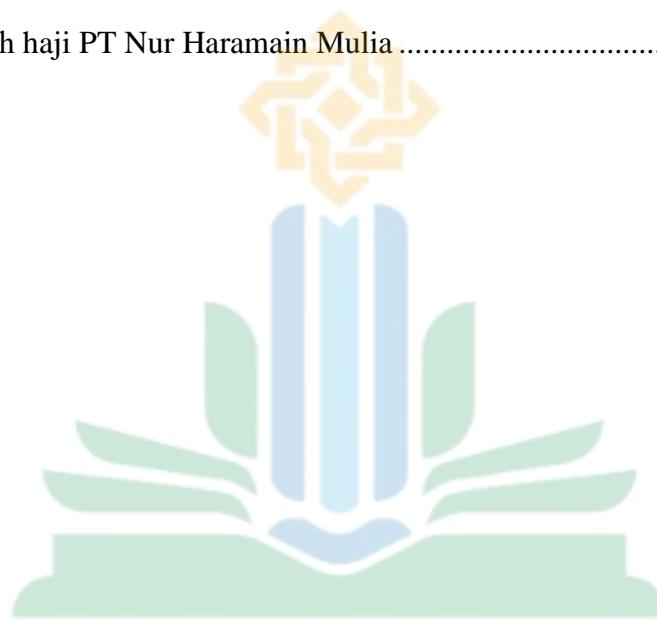
Halaman Judul	i
Persetujuan Pembimbing	ii
Pengesahan Tim Pengaji	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	19
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan jenis penelitian	35

B.	Lokasi Penelitian.....	35
C.	Subyek Penelitian.....	36
D.	Pengumpulan data	37
E.	Analisa data.....	39
F.	Keabsahan data.....	41
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....		44
A.	Gambaran Obyek Penelitian	44
B.	Penyajian Data dan Analisis.....	52
C.	Temuan Penelitian.....	66
BAB V PENUTUP.....		73
A.	Kesimpulan	73
B.	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		75

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

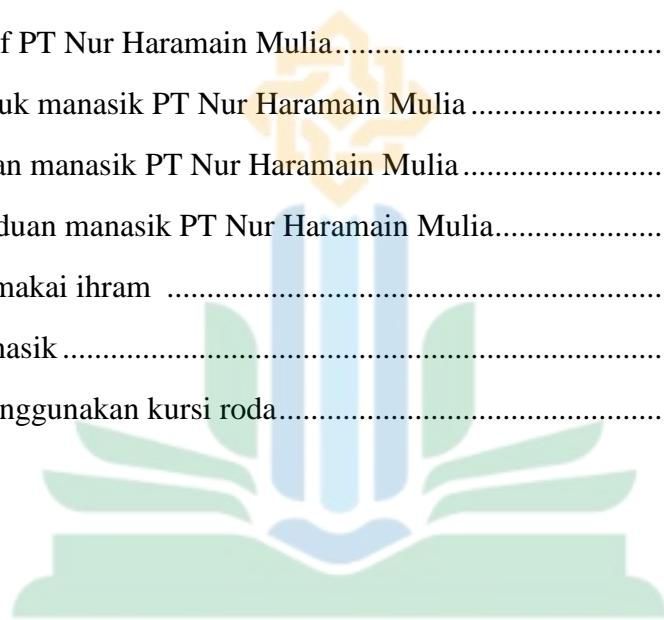
No. Uraian	Hal
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	18
4.1 Total jama'ah umrah PT Nur Haramain Mulia	51
4.2 Total jama'ah haji PT Nur Haramain Mulia	51



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No Uraian	Hal
4.1 Struktur PT Nur Haramain Mulia	47
4.2 Koper Umrah PT Nur Haramain Mulia	48
4.3 Mobil dan elf PT Nur Haramain Mulia.....	48
4.4 Miniatur untuk manasik PT Nur Haramain Mulia	49
4.5 Buku panduan manasik PT Nur Haramain Mulia	49
4.6 Isi buku panduan manasik PT Nur Haramain Mulia.....	50
4.7 Praktek memakai ihram	55
4.8 Praktek manasik	55
4.9 Jama'ah menggunakan kursi roda.....	65



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Rukun Islam terdapat suatu kewajiban yaitu menunaikan ibadah Haji. Haji merupakan rukun Islam yang terakhir tetapi ada syarat yang harus dipenuhi oleh setiap muslim yang mau beribadah. Haji adalah pergi ke Baitullah atau Makkah dengan berniat untuk beribadah kepada Allah SWT, adapun penetapan waktu Haji pada tanggal 8 sampai dengan 9 Dzulhijjah selain penetapan haji pada saat melaksanakan ibadah Haji juga ada syarat-syarat tertentu yaitu beragama Islam, baligh, berakal sehat, merdeka, dan mampu selain syarat tersebut ada ibadah wajib dan sunnah hal yang wajib pada saat pelaksanaan ibadah Haji yaitu ihram dari tempat miqat, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan di Mina, Melepar jumroh, tahalul, thawaf wada', sunnah sunnah dalam melakukan ibadah Haji yaitu mandi sebelum ihram, shalat sunnah dua rakaat sebelum ihram, memperbanyak talbiyah, thawaf qudum, minum air zam-zam, mencium Hajar Aswad. Allah SWT berfirman dalam ayat Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 196 yang berbunyi :

وَأَتِمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلّٰهِ فَإِنْ أَحْصَرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيٍ وَلَا تَحْلِفُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ
الْهَدْيُ مَحِلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ - أَدَى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدِيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ
نُسُكٍ فَإِذَا لَمْ تُمْتَمِّمْ فَمَنْ تَمَّتَعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجَّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيٍ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةٍ

أَيَّامٍ فِي الْحِجَّةِ وَسَبْعَةً إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشَرَةً كَامِلَةً ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ

الْحَرَامِ وَلَئِنْفَوْا اللَّهُ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi, jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkurban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barangsiapa mengerjakan umrah sebelum haji, dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (musim) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itu seluruhnya sepuluh (hari). Demikian itu, bagi orang yang keluarganya tidak ada (tinggal) di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukuman-Nya.”²

Selain haji umat Muslim juga dapat melaksanakan ibadah sunnahnya di tanah suci yaitu umrah. Ibadah sunnah yang bisa dilakukan oleh kaum Muslim adalah umrah karena ibadah tersebut bisa dilakukan setiap bulan kecuali pada waktu bulan dzulhijjah, umrah adalah ibadah sunnah yang dilakukan di setiap bulan kecuali bulan Dzulhijjah, pelaksanaan umrah juga memiliki syarat-syarat yaitu beragama Islam, baligh dan berakal sehat, merdeka selain syarat tersebut ada juga syarat sah umrah yaitu berpakaian ihram, beragama Islam, baligh, tertib dalam rukun umrah. Pada pelaksanaan ibadah Umrah ada hal yang harus dipenuhi agar ibadah umrah itu sah, rukun Umrah ada 5 yaitu niat ihram, thawaf,

² Tim Kemenag, *Alqur'an dan Terjemah* (Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021) Juz 2

sa'i, tahalul, tertib selain sunnah ada juga kewajiban saat Umrah yaitu memakai ihram dari Miqat dan meninggalkan larangan pada saat ihram.³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengatur berbagai aspek penting terkait ibadah haji dan umrah di Indonesia. Undang-undang ini mencakup pengaturan pendaftaran, persyaratan keberangkatan, kuota, pelayanan jemaah, hingga pengawasan dan sanksi bagi pelanggaran. Dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan umrah tour leader memiliki tanggung jawab sebanyak 40 jama'ah.⁴

Pelaksanaan Haji dan Umrah pasti ada tour leader, sebagai pemimpin dan pembimbing pada saat manasik dan saat melakukan aktivitas ibadah umrah di tanah suci, tour leader adalah seorang pemimpin dalam setiap kelompok ibadah Haji dan Umrah, pembimbing adalah seseorang yang memberi ilmu dan wawasan pada saat manasik, pembimbing biasanya di travel Haji dan Umrah di ambil dari para tour leader setiap kelompok. Tour leader harus mempunyai memimpin kelompok dan mengarahkan jama'ah Haji dan Umrah, di setiap tour leader harus mempunyai kriteria yaitu bermental kuat, berpenampilan menarik, menjadi pendengar yang baik, dapat memahami orang lain, sopan dan komunikatif, profesional.

Tour leader adalah pemimpin yang wajib mempunyai jiwa kepemimpinan yang harus dimiliki. Kepemimpinan dalam bahasa inggris disebut dengan Leadership dan dalam bahasa arab disebut Zi'amah atau imamah,

³ Muhammad noor," haji dan umroh", vol 4 no 1 (2018) *Jurnal humaniora dan teknologi*

⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 1 hal 2

kepemimpinan adalah suatu interaksi antara anggota dengan kelompok yang bisa mempengaruhi, menggerak, mengarahkan, dan mengkoordinasikan sebagai faktor lainnya didalam suatu kelompok atau organisasi. Teori dalam kepemimpinan dikemukakan oleh beberapa ahli seperti teori kepemimpinan menurut schermerhorn yaitu, teori sifat, perilaku, kontingen, dan teori baru menurut weidden teori kepemimpinan terletak pada prespektifnya yaitu pendekatan sifat, perilaku, kekuatan pengaruh, dan pendekatan situasional, menurut krietnier dan kinicki menjadi lima bagian yaitu pendekatan sifat, perilaku, situasi, dan tambahan.⁵

Sertifikasi tour leader juga sangat penting karena memiliki tugas atau bagian yang sangat penting dalam pelaksanaan ibadah haji, sistem pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yaitu menyiapkan PPIH (Petugas Penyelenggara Ibadah Haji) sertifikasi tersebut bertujuan bahwa anggota PPIH (Petugas penyelenggara Ibadah Haji) sudah memenuhi standar Profesional.⁶ Dalam hal sertifikasi telah diresmikan oleh undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatur berbagai aspek penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, termasuk pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah. Undang-undang ini juga menetapkan bahwa setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam berhak menunaikan ibadah haji dengan

⁵ Waode zustnita muizu, Umi kaltum, Ernie T.Sule “Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan” *Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia* vol 2 no 1 (2019), DOI: <https://doi.org/10.21632/perwira.2.1.70-78>.

⁶ Bagaskara,” Sertifikasi PPIH: Pengertian, Syarat, serta Tugas”, Mutu Internasional 7 agustus 2023, <https://mutucertification.com/sertifikasi-ppih/>

syarat tertentu.⁷ Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2012 adalah Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang pelaksanaan undang-undang No. 13 tahun 2008 mengenai penyelenggaraan ibadah haji, peraturan ini memberikan ketentuan dan rincian lebih lanjut terkait penyelenggaraan ibadah haji, termasuk kewajiban dan tanggung jawab berbagai pihak yang terlibat.⁸

Subjek penelitian mencakup tour leader yang memiliki peran besar khususnya dengan pelaksanaan manasik, yaitu sebagai pembimbing serta pemimpin utama pada saat melaksanakan manasik sampai pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pada penelitian ini, melibatkan jama'ah sebagai pihak yang merasakan dan menerima layanan untuk mengevaluasi sejauh mana peran tour leader berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, seperti kejelasan informasi, empati, dan pengelolaan logistik. Karena terkadang kualitas pelayanan dalam manasik haji dan umrah seringkali tidak sesuai dengan harapan jama'ah.

Pada waktu observasi di PT Nur Haramain Mulia terlihat ada beberapa kendala dalam setiap melaksanakan manasik haji dan umrah sering terjadinya kurang efektif, para jama'ah sering keluar sendiri dalam rombongan, pada saat bimbingan dimulai hingga minimnya pengetahuan para jama'ah mengenai ibadah umrah,⁹ menurut hasil wawancara dua tour leader dengan tour leader pertama bapak Rosyadi badar, kendala yang dialami selama manasik beliau

⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 1-55

⁸ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh

⁹ Observasi peneliti 21 September 2024 PT Nur Haramain Mulia

menyatakan “ perbedaan latar belakang, ketergantungan jama’ah pada tour leader” dan tour leader kedua bapak Mahfudz menyatakan “ minimnya pengetahuan jama’ah tentang ibadah umrah”¹⁰

Seorang tour leader harus mampu sebagai pemimpin yang bisa mengkondisikan jama’ah nya, karena manasik haji dan umrah adalah sebuah ilmu yang harus dikuasai para jama’ah. Hal ini menunjukkan perlunya ditingkatkan dan memastikan pelayanan terhadap jama’ah, karena tour leader tidak hanya melakukan sekedar memberi bimbingan maupun wawasan tetapi harus menciptakan suasana dan pengalaman spiritual yang lebih bermakna.

Tour leader dalam memimpin juga harus tegas dalam memimpin jama’ah nya, selain itu membimbing dalam manasik juga harus menjelaskan secara detail dan bahasa yang mudah dipahami oleh jam’ah, dalam konteks membimbing para jama’ah, tour leader mampu menguasai materi langkah-langkah haji dan umrah secara mendalam sesuai syari’at Islam.¹¹ Dimana kepemimpinan ini sudah disebutkan dalam surat Al-Baqarah ayat 124, Allah SWT berbunyi ¹² :

وَإِذْ أَبْتَلَىٰ إِبْرَاهِيمَ رَبِّهِ بِكَلِمَاتٍ فَأَتَمَّهُنَّ قَالَ إِنِّي جَاعِلُكَ لِلنَّاسِ إِمَامًا قَالَ وَمِنْ ذُرِّيَّتِيْ قَالَ لَا يَنَالُ

عَهْدِي الظَّلَمِينَ

Artinya :(Ingatlah) ketika Ibrahim diuji Tuhananya dengan beberapa kalimat, lalu dia melaksanakannya dengan sempurna. Dia (Allah) berfirman, “Sesungguhnya Aku menjadikan engkau

¹⁰ Mahfudz diwawancara oleh penulis 14 Juli 2025

¹¹Eddy efendy, Paulus Winarto“Lead Like a Tour Leader” Jakarta, Penerbit PT Elex Media Komputindo, 2016 Hal 2

¹² Tim Kemenag, *Alqur'an dan Terjemah* (Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021) Juz 1

sebagai pemimpin bagi seluruh manusia.” Dia (Ibrahim) berkata, “(Aku mohon juga) dari sebagian keturunanku.” Allah berfirman, “(Doamu Aku kabulkan, tetapi) janji-Ku tidak berlaku bagi orang-orang zalim.”

Penelitian ini dilakukan pada salah satu biro haji dan umrah yaitu PT Nur Haramain Mulia, yang berlokasi di Kraksaan Probolinggo, travel ini beroperasi selama 6 tahun dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah. Fokus penelitiannya pada kegiatan manasik haji dan umrah yang diadakan oleh perusahaan sebagai bagian dari persiapan sebelum keberangkatan haji dan umrah.

Peneliti menjadikan PT Nur haramain mulia sebagai tempat penelitian dikarenakan PT ini adalah salah satu PT Travel yang berlokasi di Kraksaan Probolinggo dan mampu mencakup banyaknya jama’ah yang dijangkau seperti Sidoarjo, Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Bondowoso, Jember selain itu PT ini jama’ahnya selalu banyak lebih dari 500 jama’ah umrah dan meningkatnya jama’ah haji dalam 3 tahun terakhir, pada tahun 2022 sebanyak 1506 jamaah umrah dan 232 jama’ah haji, tahun 2023 sebanyak 2331 jama’ah umrah dan haji sebanyak 364, tahun 2024 sebanyak 1479 jama’ah umrah dan jama’ah haji sebanyak 411 jama’ah. Dengan hal ini peneliti menjadi sangat tertarik bagaimana travel tersebut bersaing dengan travel lain yang berada di Probolinggo.

Penelitian ini mempertimbangkan tantangan yang sering dihadapi oleh para tour leader PT Nur Haramain Mulia seperti kebutuhan para jama’ah, kendala dalam pemahaman jama’ah, pengelolaan waktu yang ketat sehingga lebih efesien. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Pusat PT Nur Haramain

Mulia Probolinggo. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tour leader dan survei para jama'ah.

Penyelenggaraan bimbingan dalam manasik haji dan umrah menunjukkan bahwa sangat dibutuhkan bagi jama'ah. Pada saat di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak yang baru pertama kali berangkat ibadah haji dan umrah. Selain itu, jama'ah juga seringkali bertanya pada saat praktek berlangsung ke tour leader nya. Hal ini dikarenakan jama'ah kurang bisa memahami dengan secara jelas tentang apa yang sudah dijelaskan oleh pembimbing atau tour leader pada saat praktek manasik berlangsung. Tour leader pada saat di lapangan, memberikan arahan serta bimbingan kepada jama'ah. Namun, para jama'ah seringkali masih bertanya tentang praktek yang sedang dilakukan, terkadang jama'ah juga masih khawatir dengan ibadahnya yang akan dilakukan. Hal ini diakibatkan latar belakang yang berbeda-beda dan usia jama'ah.

Pemanfaatan teknologi dalam bimbingan haji dan umrah masih belum maksimal, karena di lapangan pada saat praktek tour leader berbicara tanpa penegeras suara. Jadi, banyak jama'ah yang kurang bisa mendengar secara jelas saat pelaksanakan praktek manasik. Hal ini menyebabkan masalah pada komunikasi antara jama'ah dengan tour leader dan juga menyebabkan kurangnya pengetahuan yang bisa mengakibatkan ketergantungan pada tour leadernya.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana fungsi tour leader dalam pelaksanakan manasik haji dan umrah?
2. Apa tantangan yang dihadapi tour leader pada manasik haji dan umrah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis fungsi dari tour leader dalam kegiatan manasik haji dan umrah
2. Untuk menganalisis kendala yang dialami oleh tour leader pada saat memberikan bimbingan dan tata cara melaksanakan ibadah haji dan umrah.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa membantu tour leader supaya panduan manasik dalam melayani para jama'ah supaya lebih komprehensif dan hasil penelitian ini dapat memperkuat kemampuan dalam menyusun modul pelatihan manasik yang lebih efektif dan sesuai dengan syari'at islam.

b. Manfaat praktis

1. Bagi PT Nur Haramain Mulia

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan strategi bimbingan dalam manasik haji dan umrah, khususnya meningkatkan pemahaman jama'ah terhadap tata cara ibadah haji dan umrah melalui optimalisasi peran tour leader.

2. Bagi tour leader

Penelitian ini dapat menjadi pedoman praktis bagi tour leader dalam meningkatkan kemampuan komunikasi, metode penyampaian materi manasik, dan pendekatan edukatif supaya jama'ah lebih mudah memahami rangkaian ibadah haji dan umrah.

3. Bagi jama'ah haji dan umrah

Penelitian ini dapat membantu jama'ah memperoleh pemahaman yang lebih baik dan menyeluruh mengenai tata cara, rukun, wajib haji dan umrah, serta pembayaran dam atau denda sehingga jama'ah dapat melaksanakan ibadah dengan lebih yakin, tenang, nyaman, dengan sesuai tuntunan.

4. Bagi lembaga pendidikan atau akademisi

Penelitian ini dapat menambah refrensi keilmuan terkait peningkatan pemahaman jama'ah dalam manasik haji dan umrah, khususnya melalui peran tour leader sebagai pendamping dan pembimbing ibadah.

5. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada peningkatan pemahaman jama'ah dalam pelaksanakan manasik haji dan umrah melalui peran tour leader sebagai pendamping ibadah haji dan umrah.

E. Definisi Istilah

a. Tour leader

Tour leader merupakan seorang yang bertugas mengarahkan saat berwisata, tour leader untuk haji dan umrah bertugas sebagai pembimbing, pemimpin rombongan, mengarahkan jama'ah nya. Selain itu tour leader harus mampu untuk memberikan solusi ketika ada saat kendala dan juga harus bertanggung jawab.

Tour leader berprofesi memimpin perjalanan wisata atau memimpin rombongan, memberikan wawasan atau ilmu untuk jama'ah haji dan umrah. Hal ini adalah tugas dari tour leader haji dan umrah yang harus profesional tanpa membeda-beda kan, tour leader juga harus cepat berfikir dan cepat menyelesaikan permasalahan jika terjadi sebuah masalah saat di perjalanan.

b. Manasik

Manasik merupakan suatu pembinaan yang harus di ikuti oleh jama'ah haji dan umrah, karena manasik merupakan memberikan wawasan atau ilmu dan mengarahkan saat berada di Makkah nanti, hal tersebut tidak boleh di tinggalkan oleh jama'ah haji dan umrah karena bisa mengakibatkan ketergantungan dan jika terjadi kesalahan saat ibadah bisa saling mengingatkan antar jama'ah.

Manasik dilaksanakan sebelum keberangkatan ke baitullah yang bertujuan memahami konsep haji dan umrah, tata cara yang sesuai syari'at Islam supaya tidak mengalami kebingungan dan tidak mengandalkan tour leader nya. Simulasi haji atau umrah yang bertujuan mempelajari tata cara

ibadah sebelum ke baitullah dengan menggunakan replika ka'bah dan semacamnya.

c. Tantangan

Tantangan adalah suatu permasalahan yang membutuhkan usaha lebih, kemampuan dalam berfikir, serta strategi untuk menyelesaikannya, hal ini tour leader pada saat adanya suatu tantangan atau permasalahan harus berfikir cepat untuk mengatasi masalah yang dihadapi ketika tour leader tidak berfikir cepat maka akan bisa mengakibatkan keterlambatan waktu dan tour leader tidak mampu dalam mengatasi masalah bisa berakibat fatal karena tour leader harus mampu bertanggung jawab atas rombongan yang dibawa.

Tantangan bagi tour leader tidak hanya berada di perjalanan, terkadang juga ada kendala saat menghadapi rombongan nya. Dalam hal tersebut dipastikan bahwa tour leader harus mampu membuat kenyamanan dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh rombongan nya. Jadi dalam komunikasi antara tour leader dengan rombongan yang dibawa harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan berbicara dengan jelas, supaya rombongan yang dibawa tidak kebingungan atau tidak memahami apa yang sudah dijelaskan.

d. Pemahaman manasik haji dan umrah

Pemahaman yang ditangkap oleh jama'ah berasal dari pembimbing atau tour leader nya, jadi cara berbicara tour leader atau pembimbing harus jelas dan bisa memahami siapa audiensnya. Menjadi tour leader harus bisa

memahmi kondisi jama'ah atau rombongan nya karena hal tersebut bisa mempengaruhi kenyamanan dan komunikasi tour leader dengan rombongan yang dibawa. Memberikan pemahaman dengan jama'ah melihat dari latar belakang, bahasa, dan pendidikan.

Tour leader harus bisa menguasai ilmu komunikasi, karena hal tersebut yang mendasari atas terbentuknya kenyamanan jama'ah untuk berbicara kepada tour leader. Jika tour leader tidak menguasai ilmu komunikasi maka tidak akan bisa menguasai rombongan yang dibawa, hal tersebut merupakan peran tour leader yang sangat dibutuhkan bagi rombongannya.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika ini menjadi langkah-langkah proses penyusunan tugas akhir ini selanjutnya yaitu :

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang uraian dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi intilah, dan sistematika pembahasan. Selain itu menjelaskan tentang fenomena yang terjadi di lapangan terkait tour leader dalam manasik haji dan umrah.

Bab II Tinjauan Teori

Bab ini berisi tentang kajian terhadap beberapa teori dan refrensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah teori mengenai perdagangan yaitu pengusaha atau produsen perilaku

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi cara atau prosedur untuk memahami makna dibalik fenomena sosial yang mendalam yang berisi mengenai jenis pendekatan atau metode penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji keabsahan yang memakai triangulasi.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis

Bab ini berisi deskripsi gambaran umum yang sesuai dengan fokus penelitian, penyajian dan analisis data yang memuat data dan temuan yang diperoleh saat penelitian selain itu data disajikan dengan topik yang sesuai pertanyaan-pertanyaan penelitian, dan pembahasan temuan keterkaitan antara kategori dan dimensi serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkap dari lapangan.

Bab V Penutup

Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang ditarik dari keseluruhan pembahasan untuk menjawab masalah penelitian dan saran yang dituangkan bersumber dari temuan penelitian, pembahasan serta saran-saran yang ditujukan kepada pihak terkait dan peneliti berikutnya agar dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya untuk mencari perbandingan dan relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan yang bertujuan untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Pada bab ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, setelah itu membuat ringkasan atau kesimpulan pada penelitian terdahulu, dari penelitian terpublikasi sampai penelitian yang belum terpublikasi. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema penulis.

Pertama, jurnal yang ditulis oleh Aryadi, Patmawati dengan judul Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak Peneliti ini memiliki kesamaan metode kualitatif dan subyeknya tour leader, konteks penelitiannya ibadah umrah. Judul jurnal ini membahas pern tour leader pada saat perjalanan dan logistik.¹³

¹³ Aryadi, Patmawati, "Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak," *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol 1, No. 1 (2020).

Kedua, jurnal penelitian yang di tulis oleh Wulandari, Kartika Utami dengan judul Evaluasi Pelayanan Tour Leader Pt Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada Pt Al Hijaz Tahun 2019, penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan tour leader secara menyeluruh dari keberangkatan jama'ah sampai kepulangan jama'ah. Fokus penelitian ini mengevaluasi pelayanan perjalanan, sementara penelitian penulis mengeksplorasi peran tour leader dalam meningkatkan kualitas bimbingan mansik sebelum keberangkatan.¹⁴

Ketiga, jurnal yang berjudul strategi pendamping umrah dalam menghadapi perilaku jama'ah di PT Brahmana Muda yang di tulis oleh M. Abrori Mulya, Hidayat HT, Anang Walian universitas Islam negeri Raden Fatah Palembang penelitian ini menggunakan metode observasi atau field research, jurnal ini membahas tentang pendampingan pada jama'ah umrah dan haji yang diharuskan mempunyai strategi selain itu para tour leader harus mempersiapkan semua persiapan sebelum keberangkatan dengan matang dan membahas tentang faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pendamping umrah dan haji dalam perilaku jama'ah.¹⁵

Keempat, penelitian yang di tulis oleh Nailul Faridah, Ahmad Anas Kontribusi HMJ dan Mahasiswa Manajemen Haji Umrah dalam Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Anak TK, membahas kontribusi mahasiswa dalam kegiatan manasik anak TK. Fokus penelitian ini kegiatan

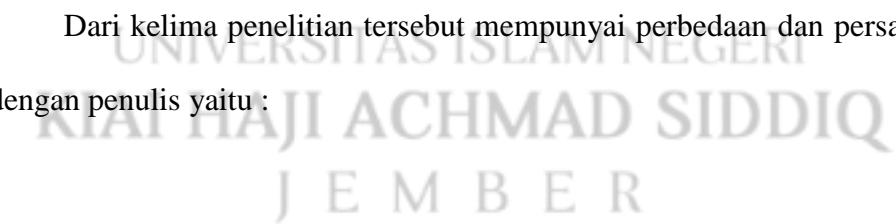
¹⁴ Wulandari, Kartika Utami, “Evaluasi Pelayanan Tour Leader Pt Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada Pt Al Hijaz Tahun 2019,” *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol 13, No.1, (2022).

¹⁵ M Abrori Mulya, At all, “strategi pendamping umroh dalam memnghadapi perilaku jama'ah di PT Brahmana Muda Sentosa,” *Social Science and Contemporary Issues Journal* Vol 1, No. 3 (2023), Doi: <https://doi.org/10.59388/sscij.v1i3.355>.

edukatif yang bertujuan memperkenalkan rukun dan tata cara ibadah kepada anak-anak. Pada penelitian ini manasik tersebut di tujuhan kepada anak-anak.¹⁶

Kelima, Ferry Setyadi Atmadja, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utarim Peningkatan Kualitas Layanan Land Arrangement Ibadah Umrah Melalui Kinerja Tour Leader: Studi Empiris. Jurnal ini membahas tentang peranan tour leader terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketika berada di Arab Saudi. Kinerja tour leader dinilai dari kemampuan mengelola akomodasi, transportasi, logistik, hingga koordinasi dengan pihak penyedia layanan di Arab Saudi, penelitian tersebut terfokus pada kegiatan tour leader selama perjalanan umrah dalam memberikan bimbingan manasik yang di lakukan di Indonesia.¹⁷

Dari kelima penelitian tersebut mempunyai perbedaan dan persamaan dengan penulis yaitu :



¹⁶ Nailul Faridah, Ahmad Anas, "Kontribusi HMJ dan Mahasiswa Manajemen Haji Umrah dalam Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Anak TK," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol 7, No.1 (2024), Doi: 10.30868/im.v7i01.5897.

¹⁷ Ferry Setyadi Atmadja, At All "Peningkatan Kualitas Layanan Land Arrangement Ibadah Umrah Melalui Kinerja Tour Leader: Studi Empiris," *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol 13, No. 1, (2025).

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Teori

No	Penulis dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Aryadi, Patmawati Tahun 2020	Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak	Peneliti ini memiliki kesamaan metode kualitatif dan subyek nya tour leader, konteks penelitiannya ibadah umrah.	Fokus yang diteliti peran dan fungsi tour leader saat perjalanan, tujuan penelitian
2	Wulandari, Kartika Utami Tahun 2022	Evaluasi Pelayanan Tour Leader Pt Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada Pt Al Hijaz Tahun 2019	Penelitian ini objek penelitian nya peran tour leader ke jama'ah.	Fokus penelitian ini yaitu evaluasi pelayanan yang tahapnya pada saat perjalanan.
3	M. Abrori Mulya, Hidayat HT, Anang Walian. Tahun 2023	Strategi Pendamping Umrah Dalam Menghadapi Perilaku Jama'ah Di PT Brahmana Muda Sentosa	Meneliti tour leader atau pendamping dan strategi yang digunakan pada saat menghadapi perilaku jama'ah	Menggunakan riset lapangan atau <i>Field Research</i> dan menggunakan metode kuantitatif
4	Nailul Faridah, Ahmad Anas Tahun 2024	Kontribusi HMJ dan Mahasiswa Manajemen Haji Umrah dalam Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Anak TK	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, konteks yang sama yaitu bimbingan manasik dan edukasi keagamaan	Bimbingan manasik tertuju pada anak-anak, dan fokus penelitian nya kontribusi mahasiswa dalam kegiatan.
5	Ferry Setyadi Atmadja,, Bayu Suhendry, Eka Dewi Utari Tahun 2025	Peningkatan Kualitas Layanan Land Arrangement	Memiliki persamaan dalam hal menganalisis tour leader,	Aspek yang dikaji yaitu kinerja tour leadernya, dan lebih fokus pada masalah operasional di

No	Penulis dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Ibadah Umrah Melalui Kinerja Tour Leader: Studi Empiris	menggunakan metode kualitatif	lapangan, peningkatan kualitas layanan, dan menggunakan studi empiris.

Sumber: Diolah Penelitian Terdahulu (2025)

Jadi perbedaan yang signifikan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada peran tour leader sebagai pembimbing serta pemimpin para jama'ah haji dan umrah dimana peneliti melihat secara langsung melalui observasi yang mengalami kurang kondusif saat melaksanakan manasik haji dan umrah, dengan melihat adanya jama'ah haji dan umrah yang kurang memperhatikan sehingga peneliti ini layak untuk diteliti lebih lanjut.

B. Kajian Teori

A. Peran tour leader

1) Pengertian peran tour leader

Peran menurut Soerjono soekanto, peran merupakan Seseorang yang melaksanakan hak dan kewajibannya yang sesuai dengan kedudukannya. Menurut Berry, peran yang berhubungan dengan pekerjaan maka seseorang tersebut diharapkan bisa menjalankan kewajibannya yang berhubungan dengan tugas dan pekerjaan nya.¹⁸

¹⁸ Mohammad Hidayaturrahman et al, *Teori sosial empirik*, , (Malang: PT. Literindo Berkah Karya, 2020) :41-48

Dari definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa Peran dapat dipahami sebagai seperangkat perilaku, kewajiban, dan harapan yang harus dijalankan seseorang sesuai dengan kedudukan atau tugas pekerjaannya. Peran bersifat impersonal karena ditentukan oleh posisi, bukan individunya, serta mencakup perilaku yang terkait langsung dengan pekerjaan. Peran juga memiliki batas kejelasan dan ketidakjelasan, dapat dipelajari dengan cepat, dan dapat memengaruhi perubahan perilaku seseorang. Selain itu, satu pekerjaan dapat mengandung beberapa peran yang harus dijalankan secara bersamaan.

Menurut febrian, tour leader merupakan wakil dari biro perjalanan wisata yang akan bertatap muka dengan wisatawan, perilaku serta kinerja tour leader menentukan penilaian wisatawan terhadap biro perjalanan yang telah memberikan jasa.¹⁹ Menurut Yoeti tour leader adalah seseorang pegawai di suatu tour operator yang bertugas sebagai memberi layanan dan membawa rombongan di kegiatan perjalanan wisata dalam negeri maupun internasional.²⁰

Menurut Eddy Efendy dan Paulus Winarto tour leader harus mampu dan membawa rombongannya ke suatu tempat, selain itu harus bisa mengantisipasi segala sesuatu yang mungkin bisa terjadi saat

¹⁹ Jendela Dunia “ Tour Leader : Pengertian dan Tugasnya “ 2023
<https://kumparan.com/jendela-dunia/tour-leader-pengertian-dan-tugasnya-20CPYu0fLJ>

²⁰Oka A. Yoeti, *Tour Leader Profesional : Fungsi, Tugas, dan Tanggung Jawab* (Bandung: Penerbit Angkasa, 2013): 8

perjalanan, dan bisa berkomunikasi dengan baik termasuk dalam penyampaian visi supaya bisa diterima dan diperjuangkan.²¹

Menurut Ariefah sundari dkk Kepemimpinan adalah seseorang yang mempunyai komunikasi yang baik dan bisa mempengaruhi orang lain untuk mencapai suatu tujuan. Didalam bukunya henry prat juga mengartikan pemimpin adalah seorang yang memprakarsarai tingkah laku sosial dengan cara mengatur, mengarahkan, dan mengontrol orang lain.²²

Dari beberapa definisi tersebut disimpulkan bahwa tour leader adalah pemimpin perjalanan wisata yang mewakili dari suatu biro untuk memberikan layanan kepada wisatawan dan menentukan perjalanan, dari perilaku dan kinerja tour leader adalah bentuk kualitas dari suatu biro perjalanan yang memberikan jasa tersebut.

2) Tujuan tour leader

Menurut Eddy efendy dalam bukunya lead like a tour leader pemimpin tour harus membawa rombongan ke tempat yang dituju dan harus bisa mengantisipasi segala suatu yang mungkin terjadi di saat perjalanan. Tujuan Tour leader Menurut Eddy efendy dkk :

- a. pengaturan perjalanan ditentukan oleh tour leader sehingga semua berjalan dengan lancar

²¹ Eddy Efendy, Paulus Winarto “lead Like A Tour Leader” Penerbit PT Elex Media Komputindo 2016 Hal 5

²² Ariefah Sundari, Ahmad Fathur Rozi, Ahmad Yani Syaikhudin *Kepemimpinan* (Lamongan: Academia Publication, 2022): 2

- b. antisipasi situasi yang bertujuan untuk menangani masalah dan memberi solusi
- c. kemampuan komunikasi harus dimiliki karena memastikan kebutuhan wisatawan terpenuhi
- d. mendidik rombongan agar mematuhi aturan dan norma selama perjalanan serta menjaga waktu dan tata tertib
- e. harus bisa memuaskan wisatawan dengan memberikan pengalaman positif, membangun loyalitas terhadap biro perjalanan yang mewakili²³

Menurut Alamsyah, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan saling berhubungan satu dengan yang lainnya dengan cara menggerakkan serta mempengaruhi orang lain lewat pikiran, perasaan dan tingkah laku, tujuan kepemimpinan mempunyai lima macam yaitu :

- a. Mencapai tujuan suatu organisasi
- b. Membangun kolaborasi atau kerjasama
- c. Menciptakan visi dan strategi
- d. Mengembangkan potensi
- e. Menjaga keteraturan stabilitas.²⁴

²³ Eddy efendy, Paulus Winarto "Lead Like a Tour Leade" Jakarta, Penerbit PT Elex Media Komputindo 2016 Hal 2

²⁴ Alamsyah Syahabuddin, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan," Fungsi Leadership dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Makassar" *Jurnal Governance and politics*

Dengan ini tour leader harus mampu dalam menguasai dari sifat wisatawan dan perilaku wisatawan supaya wisatawan merasakan perjalanan yang sangat memuaskan dan merasa senang, selain itu tour leader harus waspada dengan kendala yang akan dihadapi di awal perjalanan maupun di akhir perjalanan.

3) Manfaat peran tour leader

Menurut Eddy Efendy dkk terdapat manfaat tour leader yang sangat beragam dan penting :

- a. Pengatur perjalanan, seseorang yang bertugas sebagai mengatur, memimpin, dan mendampingi wisatawan selama perjalanan supaya wisatawan bisa fokus menikmati perjalanan.
- b. Pemberi informasi, menjelaskan tentang tempat yang dikunjungi, budaya setempat, aturan, dan etika yang bertujuan pengalaman wisata yang lebih bermakna
- c. Koordinator logistik, memastikan semua kebutuhan wisatawan seperti pengelolaan barang, perlengkapan, konsumsi, transportasi, dan akomodasi yang tersedia dengan tepat waktu, jumlah, dan tempatnya.
- d. Pendamping atau motivator, selama perjalanan semua wisatawan harus dilayani dengan baik dan para wisatawan merasa dirinya diperhatikan, dipandu, dan tidak kebingungan. Selain itu tour leader sebagai motivator perjalanan harus bisa memberikan

dorongan semangat, inspirasi, dan keyakinan positif kepada wisatawan.

- e. Menjaga keamanan dan kesehatan, menjaga, melindungi dan memastikan seluruh peserta serta barang bawaan tetap dalam kondisi aman selama perjalanan.
- f. Menjaga loyalitas, menciptakan rasa kepercayaan, kepuasan, dan keterikatan emosional wisatawan selama perjalanan.²⁵

4) Indikator Peran tour Leader

Menurut Scot et al, menyebutkan lima aspek penting dari peran, yaitu :

- a. Peran bersifat impersonal, posisi peran ini dapat menentukan harapannya, bukan individunya.
- b. Peran yang berkaitan pekerjaan (*task behavior*), perilaku yang diharapkan dalam suatu pekerjaan tertentu.
- c. Peran itu sulit dikendalikan (*role clarity and role ambiguity*).
- d. Peran itu dapat dipelajari dengan cepat dan dapat menghasilkan perubahan pada perilaku utama.
- e. Peran dan pekerjaan (*jobs*) itu tidak sama dengan seseorang yang melakukan satu pekerjaan bisa saja memainkan beberapa peran.²⁶

²⁵ Eddy efendy, “Lead Like a Tour Leader” Jakarta, Penerbit PT Elex Media Komputindo, 2016 Hal 53-54

²⁶ Mohammad Hidayaturrahman et al, *Teori sosial empirik*, , (Malang: PT. Literindo Berkah Karya, 2020) :41-48

Menurut teori Songshan Huang et al ada beberapa indikator indikator peran tour leader adalah sebagai berikut :

- a. Kompetensi profesional, kemampuan seorang tour leader memiliki pengetahuan tentang daya tarik wisata, budaya, destinasi wisata, dan gaya hidup masyarakat lokal, selain itu harus memiliki selera humor yang baik, memiliki kesadaran ketika ada yang membutuhkan pada saat tour, dan juga memiliki komunikasi yang baik.
- b. Keterampilan interpersonal dan organisasi, tour leader harus mampu mengatasi dari segala aspek masalah.²⁷

Menurut Eddy Efendy dkk dalam buku *Lead Like a Tour Leader* setiap tour leader harus mampu menyikapi masalah yang ada, cara menyelesaikan masalah menurut Eddy Efendy yaitu :

1. mempersiapkan rencana cadangan,
2. mengukur kemampuan yang ada sebelum membuat sebuah program,
3. bersikap siap diganggu 24 jam dan ponsel harus selalu aktif,
4. selalu siap untuk menghibur para wisatawan,
5. berkomunikasi dengan baik.²⁸

²⁷ Anita Rahayu Triani, Ridwan Purnama, Heri Puspito Diyah Setiyorini " Kinerja Tour Leader dalam Meningkatkan Perilaku Pasca Pembelian Di Masa Yang Akan Datang Paket Wisata Di Marga Tour" *Journal Tourism and Hospitality Essentials*

²⁸ Eddy Efendy, Paulus Winarto "Lead Like a Tour Leader" Jakarta, Penerbit PT Elex Media Komputindo, 2016 Hal 10-11

Adapun juga sifat yang harus dimiliki oleh tour leader dalam menghadapi para wisatawan menurut Eddy Efendy dkk, yaitu :

1. *Telling* adalah mempengaruhi semua orang yang berada di rombongan.
2. *Organize* adalah mengatur dan menyusun rencana keberangkatan dari awal sampai akhir.
3. *Unique* adalah berbeda dengan yang lain.
4. *Reliable* adalah dapat diandalkan, bisa mengatasi masalah yang dihadapi.
5. *Let Us* adalah mengajak bersama-sama tidak meninggalkan rombongan dengan urusan pribadi.
6. *Entertain* adalah Menghibur para wisatawan supaya bisa merasakan kenyamanan.
7. *Automatic* adalah memberi respon dengan cepat.
8. *Dare* adalah berani menghadapi masalah dan hal yang menantang.
9. *Effective and efficient* adalah melakukan hal yang menghasilkan yang di inginkan atau yang dituju dengan cara tepat, cepat, hemat sumber daya.
10. *Reconfirmation* adalah tindakan untuk memastikan kembali saat melakukan keputusan yang sudah dikonfirmasi sebelumnya.²⁹

²⁹ Eddy efendy, Paulus Winarto “Lead Like a Tour Leader” Jakarta, Penerbit PT Elex Media Komputindo, 2016 4-58

B. Pemahaman

1) Pengertian pemahaman

Pemahaman menurut Imam gunawan dan Anggarini retno palupi yaitu, suatu bentuk pengertian atau pemahaman yang menjadikan seseorang mengetahui apa yang sedang di komunikasikan.³⁰ Pemahaman merupakan tingkat kemampuan yang mampu memahami arti atau konsep, situasi, dan fakta yang diketahui. Bukti dari seseorang yang memahami yaitu, orang yang bisa menjelaskan, mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan dengan caranya yang sesuai pengetahuan yang diterima.³¹

Dari definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa pemahaman yaitu tingkat kemampuan yang mampu mengetahui tentang pengetahuan yang sudah diterima, hal ini jika seseorang bisa menjelaskan, mengartikan, menafsirkan, dan menerjemahkan dengan sesuai apa yang sudah dijelaskan.

2) Tujuan pemahaman

Menurut Fazrul Sandi Purnomo bahwa tujuan pemahaman yaitu, supaya peserta mampu memahami isi bacaan atau materi secara menyeluruh, kemudian menyampaikan kembali informasi tersebut dengan bahasa mereka sendiri sebagai bukti adanya pemahaman mendalam. Selain itu, pemahaman juga bertujuan untuk mengaktifkan proses berpikir peserta

³⁰ Imam gunawan, Anggarini retno palupi, “Taksonomi Bloom-Revisi Ranah Kognitif: Kerangka Landasan Untuk Pembelajaran, Pengajaran, Dan Penilaian,” *Jurnal premiere Educandum* Vol 2, No.2 (2012), Doi: <https://doi.org/10.25273/pe.v2i02.50>.

³¹ Riinawati, “Pengantar Evaluasi Pendidikan,” Penerbit Thema Publishing, Yogyakarta, 2021 59

didik melalui tahapan simbolik, ikonik, dan enaktif sebagaimana dijelaskan dalam teori Bruner.³²

3) Indikator pemahaman

Tahapan representasi dalam teori Bruner, yaitu:.

- a. Tahap enaktif,

Tahap ini pemahaman ditunjukkan melalui kemampuan peserta dalam menggambarkan makna materi melalui tindakan atau contoh konkret.

- b. Tahap ikonik,

Pemahaman tercermin dari kemampuan ini menginterpretasikan dan mengubah informasi ke dalam bentuk visual seperti gambar atau skema.

- c. tahap simbolik,

kemampuan ini terlihat dari peserta didik dalam menjelaskan kembali isi materi dengan bahasa sendiri, menghubungkan konsep, serta menarik kesimpulan secara logis.³³

C. Manasik

1) Pengertian manasik

Menurut kementerian agama Republik Indonesia manasik haji dan umrah adalah bentuk pembinaan menggunakan ka'bah palsu yang bertujuan untuk memberi petunjuk atau penjelasan sebelum jama'ah pergi ke baitullah³⁴.

³² Fazrul Sandi Purnomo, "Teori Belajar Bruner Dan Keterampilan Membaca Pemahaman," *Jurnal Pendidikan Islam* Vol 9, No.1 (2022), DOI:<https://doi.org/10.32923/tarbawy.v9i1.2353>.

³³ Fazrul Sandi Purnomo, "Teori Belajar Bruner Dan Keterampilan Membaca Pemahaman," *Jurnal Pendidikan Islam* Vol 9, No.1 (2022), DOI:<https://doi.org/10.32923/tarbawy.v9i1.2353>.

³⁴Humas Kemenag Kuningan “ Apa Saja Manfaat Mengikuti Bimbingan Manasik Haji? “ 2023

Menurut Anisa, manasik merupakan serangkaian kegiatan yang mengandung unsur ibadah haji atau umrah baik itu rukun, wajib dan sunnah haji umrah, manasik dapat mempresentasikan keseluruhan pengertian haji dan umrah dari kitab suci Al-Qur'an, biasanya serangkaian ibadah haji dan umrah ini saling menyambung dari generasi ke generasi, tanpa adanya perubahan tempat yang berada ditanah suci Makkah. Tanah suci berada di Makkah dan tanah haram di Arafah.³⁵

Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan Manasik adalah suatu bimbingan yang dilakukan sebelum pergi ke baitullah dengan tujuan memberi pengetahuan serta arahan yang akan dilakukan dari rukun, wajib, sunnah haji dan umrah untuk para calon jama'ah haji dan umrah. Bimbingan manasik itu pasti dilakukan sebelum jama'ah pergi ke baitullah maka para jama'ah harus mengikuti bimbingan tersebut agar bisa mengantisipasi apa saja hal-hal yang dilarang ataupun boleh dilakukan karena ibadah haji dan umrah adalah ibadah yang termasuk rukun Islam.

Didalam Al-Qur'an yang sudah diterjemahkan oleh kemenag menerangkan tentang manasik di surah Al-Baqarah : 128 yang berbunyi³⁶ :

Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman:

https://kuningan.kemenag.go.id/kuningan/detail_berita?id=117#:~:text=Manasik%20Haji%20Jemaah%20akan%20diberikan,dan%20melaksanakan%20ibadah%20dengan%20baik.

³⁵ Anisa Ambar Weni, Alva Yenica Nandavita, Anggita Vela, "Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji Di Kua Kecamatan Metro Timur Tahun 2022" *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* Vol. 3, No. 2 (2023), DOI: <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i2.7529>.

³⁶ Tim Kemenag, *Alqur'an dan Terjemah* (Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021) Juz 1

رَبَّنَا وَاجْعَلْنَا مُسْلِمَيْنِ لَكَ وَمِنْ دُرْسَنَا أُمَّةً مُّسْلِمَةً لَّكَ وَأَرِنَا مَنَاسِكَنَا وَتُبْ عَلَيْنَا إِنَّكَ أَنْتَ

الْتَّوَّابُ الرَّحِيمُ

Artinya: Ya Tuhan kami, jadikanlah kami berdua orang yang berserah diri kepada-Mu, (jadikanlah) dari keturunan kami umat yang berserah diri kepada-Mu, tunjukkanlah kepada kami cara-cara melakukan manasik (rangkaian ibadah) haji, dan terimalah tobat kami. Sesungguhnya Engkaulah Yang Maha Penerima Tobat lagi Maha Penyayang. (Al-Baqarah [2]:128)
Dari ayat Al-Qur'an tersebut peneliti menyimpulkan bahwa rangkaian

ibadah haji atau umrah merupakan salah satu syarat sebelum melaksanakan ibadah ke baitullah karena berbeda-beda cara yang dilakukan seperti rangkaian haji dengan rangkaian umrah dan juga berbeda cara melaksanakan ibadahnya seperti ibadah haji melakukan tawaf, wukuf, mabit, tahallul, tawaf ifadah, sai, melempar jumrah, tahallul akhir, tawaf wada', dan ibadah umrah melakukan ihram, tawaf, sa'i, tahallul, tertib. Selain syarat-syaratnya juga ada pula larangan saat haji dan umrah dan jika melanggar akan dikenai dam atau denda.

2) Tujuan manasik

Menurut Kementerian agama manasik haji mempunyai tujuan yaitu:

- a. Untuk meningkatkan pengetahuan manasik haji dan dapat melaksanakan tata cara ibadah haji dengan benar sesuai dengan syariat Islam
- b. Untuk membentuk calon jama'ah yang memiliki pengetahuan manasik haji dan tata cara beribadah yang sesuai syari'at Islam

- c. Untuk jama'ah merasa nyaman, tertib, dan sah tidak merasa gelisah dalam menjalankan ibadahnya.³⁷

3) Manfaat manasik

Menurut Sarwat manfaat dari manasik adalah :

- a. untuk para jama'ah mampu memahami semua informasi tentang pelaksanaan ibadah haji dan umrah.
- b. supaya para jama'ah dapat melakukan mandiri dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.
- c. memberi pengetahuan dan kemampuan saat melaksanakan ibadah kepada para calon jama'ah sehingga para calon jama'ah tidak bingung dan mempunyai sifat mandiri.
- d. Untuk memberi informasi, wawasan, kesehatan dan keselamatan saat melaksanakan ibadah haji dan umrah.
- e. Supaya jama'ah haji mempunyai kesiapan menunaikan ibadah haji baik mental, fisik, kesehatan dan tata cara ibadah haji dan umrah.³⁸

4) Indikator Manasik

Dalam manasik haji dan umrah manasik adalah salah satu kegiatan yang harus di ikuti oleh calon jama'ah haji dan umrah, saat melakukan manasik juga pastinya diterangkan apa saja yang bisa membuat bayar dam atau denda, kewajiban saat ibadah, rukun dan sunnahnya semuanya pasti diterangkan didalam kegiatan manasik, hal ini perlu di ketahui oleh setiap

³⁷ Kementerian Agama RI Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Jakarta,*Tuntunan Manasik Haji dan Umroh*, (Jakarta: Kemenag, 2013)

³⁸ Sarwat, *Kitab Haji dan Umrah* (Jakarta, DU Publishing, 2011)

calon jama'ah haji atau umrah karena diberi bimbingan tata cara ibadah yang sesuai syari'at dan wawasan tentang haji dan umrah. Berdasarkan teori Noor yang di tulis oleh Mukhlis lubis tentang manasik yaitu materi pengantar yang diberikan kepada calon jama'ah sebelum pelaksanaan ibadah umrah atau haji memberikan pengetahuan dasar yang seperti berpakaian ihram, thawaf, sa'i, dan diakhiri dengan tahalul.³⁹

D. Tantangan Tour Leader

1) Pengertian Tantangan

Menurut Rolling dan Ernest tantangan mengacu pada kompetensi dan hambatan yang dihadapi dalam aktivitas nya dapat menginspirasi individu untuk memenangkan kompetisi dan menyelesaikan rintangan untuk mencapai suatu tujuan.⁴⁰ Menurut Chanel et al, tantangan yang berlebihan mengakibatkan frustasi dan tantangan yang kurang bisa mengakibatkan kebosanan.⁴¹

Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan tantangan itu mengacu pada kompetensi dan hambatan yang dihadapi, tetapi jika tantangan nya terlalu berlebihan bisa menyebabkan frustasi dan tantangan yang kurang bisa mengakibatkan kebosanan, jika terjadi suatu tantangan atau hambatan harus bisa menginspirasi dan supaya bisa mencapai tujuan yang diinginkan.

³⁹ Mukhlis lubis, "Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jama'ah PT Wakafa Zain Abdul Husna Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik", *jurnal prosiding konferensi nasional I*

⁴⁰ Ernest and Rollings , et al." Andrew Rollings and Ernest Adams On Game Design". Penerbit New Riders Publishing 2003

⁴¹ Guilliaume Chanel, Mirelle Betrancourt. "*Emotion assessment from Physiological Sign for adaption Of Game Difficulty*", in IEEE Transaction On System Man and Cybernetics, University of geneva, Amerika Serikat, November 6-11-2011

2) Tujuan Tantangan

Menurut Rolling dan ernest tujuan dari teori tantangan merupakan suatu hal yang berfungsi mekanisme untuk memacu supaya terus berkembang dan berusaha mengatasi masalah yang ada, jadi tujuan nya bisa disimpulkan bahwa tantangan sebagai hambatan namun dapat memotivasi individu dalam aktifitas, prestasi, loyalitas, melalui pengalaman.⁴² Kalau menurut chanel et al tujuan dari teori tantangan untuk mempertahankan keterlibatan pemain dalam permainan dengan mengadaptasi tingkat kesulitan berdasarkan penilaian emosi yang diukur dengan sinyal fisologis.⁴³

3) Manfaat Tantangan

Manfaat tantangan menurut rolling dan ernest yaitu :

- a) Menghindari kebosanan atau frustasi dari tantangan
- b) Memberikan pengalaman
- c) Mengembangkan keterampilan dan membuat keputusan yang strategis⁴⁴

Menurut chanel et al manfaat dari tantangan yaitu :

- a) Tantangan diciptakan sesuai dengan emosional supaya tidak bosan atau frustasi
- b) Menciptakan pengalaman dengan sesuai fisologis
- c) Penilaian emosi dan menciptakan kepuasan.⁴⁵

^{42,40, 42} Ernest and Rollings , et al.” Andrew Rollings and Ernest Adams On Game Design”. New Riders Publishing 2003

⁴³ Guillaume Chanel, Mirelle Betrancourt. “*Emotion assessment from Physiological Sign for adaption Of Game Difficulty*”, in IEEE Transaction On System Man and Cybernetics, University of geneva, Amerika Serikat, November 6-11-2011

4) Indikator Tantangan

Menurut Rolling dan ernest indikator tantangan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu :

- a) Aspek kesulitan, tingkat kesulitan bisa membangkitkan tanggapan yang memadai jika tingkatan nya mudah dan lemah tidak bisa membangkitkan tanggapan yang memadai.
- b) Kompetisi dan hambatan, hal ini pasti dihadapi dalam aktivitas untuk mencapai suatu tujuan.
- c) Respons, tantangan semakin sulit semakin tertantang untuk menyelesaikan sebuah permasalahan atau hal yang menghambat.
- d) Tantangan optimal, memungkinkan untuk mencapai kondisi *flow* (mental kacau) jadi bisa membuat fokus.⁴⁶

Tantangan dapat di ukur melalui kemampuan menyelesaikan rintangan, peningkatan keterampilan dalam pemecahan suatu rintangan atau masalah, motivasi yang terus mengalir dalam jiwa saat mengalami kondisi mental yang kacau, loyalitas seberapa besar dan kuat dalam menghadapi suatu permasalahan atau rintangan.

⁴⁶ Ernest and Rollings ,et al.” Andrew Rollings and Ernest Adams On Game Design”. Penerbit New Riders Publishing 2003

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berjenis deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, penelitian kualitatif menonjolkan prespektif subjek, proses, dan makna. Penelitian tersebut dengan menggunakan landasan teori-teori sebagai pendukung supaya sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.⁴⁷

Metode deskriptif yang dilakukan dengan mempelajari secara intensif tentang interaksi lingkungan apa adanya. Penelitian kualitatif ini diibaratkan seperti orang mau pergi piknik, sehingga peneliti mengetahui tempat yang dituju dan masih baru tahu. Namun, masih belum tahu pasti dengan apa yang ada di tempat tersebut.⁴⁸

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bagi peneliti harus menunjukkan dimana tempat lokasi yang mau diteliti dan harus melakukan survei tempat lokasi penelitian dan juga harus melakukan pengamatan terhadap tempat tersebut sehingga peneliti menemukan beberapa masalah yang berada ditempat lokasi tersebut.

⁴⁷ Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sumatra Barat: PT Global Esksekutif Teknologi, 2022): 2.

⁴⁸ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif* (Indonesia: Medan, 2020): 115.

Lokasi yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti adalah di PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena perusahaan yang terbilang cukup besar, jama'ah nya juga mengalami fluktasi atau pola naik turun peminat tetapi masih terhitung banyak jama'ah yang memilih biro travel PT Nur Haramain dan tour leader masih memiliki masalah didalam kepemimpinan tour leader pada saat melakukan manasik haji dan umrah kepada para jama'ah yang kurang memperhatikan dan juga sering hanya ikut tour leader didalam proses manasik, manasik adalah salah satu program praktek sebelum haji dan umrah maka dari itu harus lebih diperhatikan oleh jama'ah haji dan umrah.

C. Subyek Penelitian

Untuk data yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pencarian dan pengumpulan data yang diperoleh dari informan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini dilakukan dengan berinteraksi langsung bersama informan yang diperlukan, sehingga bisa mengetahui prespektif dan pengalaman mereka. Dengan teknik ini, peneliti akan mudah mencari dan mengumpulkan informasi yang dibutuhkannya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu, di mana informan dipilih secara sengaja karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan

langsung dengan objek yang diteliti.⁴⁹ Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi, melainkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pihak-pihak yang memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan manasik haji dan umrah di PT Nur Haramain Mulia.

D. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang strategis penelitian, karena tujuannya mendapat data yang bisa memenuhi standar yang ditetapkan⁵⁰, teknik yang digunakan peneliti adalah, sebagai berikut :

1. Observasi

Teknik observasi penelitian ini menggunakan observasi jenis unobtrusive, merupakan observasi yang dilakukan secara natural tidak mengubah perilaku subyek.⁵¹ Hal yang dilakukan oleh peneliti karena bisa menemukan data dengan fakta yang dilakukan pada saat observasi, dalam melakukan observasi secara natural dan peneliti melakukan pengamatan manasik haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT Nur Haramain Mulia, peneliti berperan mengamati kegiatan manasik haji

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung : Penerbit Alfa Beta, 2013) 85

⁵⁰ Zahara Yusra , Rufran Zulkarnain , Sofino “PENGELOLAAN LKP PADA MASA PENDMIK COVID-19” *Journal Lifelog Learning Vol. 4 No.1. 15-22 (June 2021)* <https://share.google/jSREyVgJ9WDLi0Xi0>

⁵¹ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi," *Jurnal at-Taqaddum* Vol 8, No 1,(2016) Doi: <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.

dan umrah yang dilaksanakan dengan secara langsung, observasi yang dilakukan peneliti meliputi beberapa hal :

1. Peneliti melihat letak lokasi secara langsung dan secara keseluruhan di PT Nur Haramain Mulia pada Tanggal 13 Juli 2025
2. Peneliti melakukan observasi langsung proses manasik yang dilakukan oleh PT Nur Haramain Mulia pada tanggal 13 juli 2025 yang di ikuti oleh 138 jama'ah
3. Peneliti melakukan observasi tour leader saat melakukan manasik, bagaimana perannya tour leader pada saat manasik berlangsung dengan cara melayani jama'ah nya

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, teknik wawancara terstruktur peneliti membuat pedoman wawancara khususnya kepada tour leader, teknik wawancara tidak terstruktur peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Wawancara pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara dengan tour leadernya, wawancara dengan tour leader sebanyak dua orang untuk mengetahui peran, materi yang disampaikan, tatangan saat manasik. Wawancara ke dua peneliti mewawancarai jama'ah yang ikut serta dalam manasik untuk mengetahui pemahaman yang diperoleh dan seberapa kepuasan dalam melakukan manasik.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh beberapa data sebagai bukti. Antara lain foto proses yang dilakukan saat manasik, wawancara, dan foto sebagai pendukung hasil penelitian. Dokumentasi yang sudah diperoleh peneliti, antara lain :

1. Profil PT Nur Haramain Mulia
2. Visi Misi PT Nur Haramain Mulia
3. Struktur PT Nur Haramain Mulia
4. Profil tour leader PT Nur Haramain Mulia
5. Pelaksanaan manasik haji dan umroh
6. Buku panduan untuk manasik
7. Dokumentasi sarana dan prasarana
8. Dokumen jumlah jama'ah haji dan umrah dalam 3 tahun terakhir

E. Analisa data

Dalam analisis data kualitatif upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisikan data, memilah menjadi satuan yang bisa dikelola, mencari dan menemukan pola yang penting dan juga apa yang bisa dipelajari. Penelitian kualitatif analisis data tidak ada langkah yang urut karena pendekatan kualitatif melalui transkip, kedalaman pemahaman, dan interpretasi konteks. Menurut Miles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga

alur yang terjadi secara bersamaan, yaitu: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.⁵²

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yang sudah peneliti lakukan menggunakan pengumpulan data yang relevan semua data penelitian atau analisis diperoleh dari berbagai sumber seperti observasi, wawancara, dokumentasi. Metode pengumpulan data biasanya dilakukan saat metode semuanya telah ditentukan sebelum desain penelitian.

2. Reduksi data

Tahap ini peneliti sudah lakukan setelah semua data terkumpul, reduksi data digunakan menyederhanakan dan mengorganisir data yang terkumpul agar lebih mudah dipahami, pada tahap ini juga teknik yang sering dilakukan oleh para peneliti adalah pengkodean data, pemilihan data yang relevan, pengelompokan data, dan abstraksi data.

3. Penyajian data

Langkah selanjutnya penyajian data, penyajian data yang sudah peneliti lakukan secara visual atau deskriptif. Tahap ini bisa dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, diagram, atau narasi deskriptif. Penyajian data digunakan untuk membuat informasi yang terkandung dalam data menjadi lebih mudah dipahami dan digunakan dalam proses analisis.

⁵² Miles, M. B. & Huberman, M. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (1992)

4. Penarikan kesimpulan atau vertifikasi

Tahap akhir ini peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan dan menyimpulkan temuan atau pola yang muncul dari data tersebut. Kesimpulan yang digunakan harus didukung oleh data yang telah dianalisis dengan seksama. Tahap ini juga dilakukan vertifikasi kesimpulan yang sudah di gunakan untuk memastikan keabsahan dan kendalanya yang menggunakan teknik triangulasi data atau diskusi.

F. Keabsahan data

Suatu hal yang digunakan untuk meneliti kredibilitas dengan menggunakan teknik keabsahan data temuan di lapangan dengan cara observasi secara lebih dalam, triangulasi, analisis kasus lain, melacak kesesuaian hasil dan pengecekan anggota.⁵³

Keabsahan data merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam menjamin kredibilitas dan reabilitas, dalam penelitian kualitatif dapat diperoleh dengan cara triangulasi data, triangulasi metode, dan triangulasi peneliti.⁵⁴

Keabsahan data ini diperoleh dengan cara triangulasi, yaitu :

1) Triangulasi sumber

Peneliti menggunakan triangulasi sumber bertujuan untuk pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama, untuk melihat konsistensi

⁵³ Tim penyusun, “Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”. 2022

⁵⁴ Putri Wahidah, Sri Murhayati, “Strategi Menolak Keabsahan data Dalam Penelitian Kualitatif,” *Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol 8, No. 3 (2024)

informasi dari berbagai pihak. Peneliti mewawancara jama'ah dan tour leader, peneliti mencari arsip atau dokumen di karyawan Pt Nur Haramain Mulia

2) Triangulasi teknik pengumpulan data

Peneliti menggunakan triangulasi ini untuk memeriksa keabsahan data yang dilakukan dengan pengecekan data dari sumber yang sama tetapi menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal tersebut untuk memastikan dari kredibilitas dan keabsahan data melalui proses perbandingan dan penguatan antar teknik pengumpulan data.

a. Tahap-tahap penelitian

Pada tahap ini peneliti menguraikan rencana penelitian yang akan dilakukan, yang dimulai dari pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan. Langkah yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Tahap pra lapangan, yaitu persiapan penelitian sebelum terjun langsung ke dalam kegiatan penelitian, hal yang dilakukan adalah menyusun rancangan awal penelitian yang berupa proposal penelitian.
- b. Pekerjaan lapangan, peneliti terjun langsung ke lokasi untuk mendapatkan data dengan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- c. Analisis dan penulisan laporan, keabsahan dan kebenaran dari hasil penelitian dilakukan dengan analisis hasil data yang diperoleh, setelah itu disajikan dalam bentuk penulisan laporan penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

a. Sejarah PT Nur Haramain Mulia

Penelitian ini dilakukan di PT Nur Haramain Mulia Travel Haji dan Umroh, sebuah biro haji dan umroh yang berlokasi di jl. IR. H. Juanda, Patokan, Kraksaan, kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji plus yang merupakan adik kandung dari KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Nurul Haramain Kraksaan yang telah berpengalaman menangani bimbingan haji reguler sejak tahun 2002. Pendiri PT Nur Haramian Mulia yaitu KH. Dr. Mukhlisin Sa'ad, MA danistrinya Ibu Nyai HJ. Zulfa Badri S.Pd.I.

Berdirinya PT Nur Haramain Mulia tour & travel merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus dalam penyelenggaraan umrah dan haji plus, PT Nur Haramain Mulia tour & travel (NUR HARAMAIN TOUR) adalah travel pertama PT yang sudah memiliki izin sendiri di Kabupaten Probolinggo, dengan nomor izin 612 Tahun 2016.

Pada saat ini PT Nur Haramain Mulia sudah sertifikasi sebagai Biro Perjalanan Wisata (BPW) oleh salah satu Badan Sertifikasi Usaha Nasional. di Probolinggo sendiri baru PT Nur Haramain Mulia yang memiliki sertifikat sebagai Biro Penyelenggara Wisata yang tergabung dalam Association of The Indonesian Tours And Travel Agencies (ASITA). Selain itu, Nur Haramain Mulia juga merupakan salah satu

anggota tetap dari Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji & Umrah (AMPHURI). Jadi, Nur Haramain Mulia inysaallah akan selalu amanah dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada Jamaah.

PT Nur Haramain Mulia pada tahun 2019 kemarin juga telah diaudit dan diakreditasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Akreditasi dilakukan untuk evaluasi pelayanan dan perpanjangan izin dari Kementerian Agama Republik Indonesia supaya bisa memberikan penerimaan jama'ah yang mau berangkat lewat travel ini.

Pada tanggal 19 September 2019 hasil akreditasi dan perpanjangan izin Nur Haramain Mulia keluar dengan Nomor Izin 806 Tahun 2019. Motto PT Nur Haramain Mulia “Melayani Dengan Hati” adalah yang harus dijiwai dan dihayati oleh semua pimpinan, pembimbing, dan semua petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan haji plus mulai dari tanah air sampai tanah suci.⁵⁵

b. Visi dan Misi

Visi PT Nur Haramain Mulia

“Terlaksananya bimbingan ibadah umroh dan ziarah yang profesional dan terpercaya”

Misi PT Nur Haramain Mulia

1. Melaksanakan bimbingan manasik haji dan umrah sesuai dengan ibadah Rasulullah SAW secara intensif mulai dari tanah air sampai tanah suci.

⁵⁵ Fajar Hari Wibowo, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 28 Agustus 2024

2. Memberikan pelayanan yang profesional dan terpercaya sejak awal pendaftaran sampai selesai pelaksanaan ibadah umrah.
 3. Membina persaudaraan melalui forum silaturahim jama'ah umrah.
- c. Tugas dan Fungsi PT Nur Haramain Mulia
1. Tugas
 - a) Menyelenggarakan perjalanan ibadah Haji dan Umrah.
 - b) Mengatur seluruh proses administrasi, keberangkatan, akomodasi, dan ibadah.
 - c) Memberikan layanan manasik Haji dan Umrah.
 - d) Mengelola dokumen dan legalitas perjalanan (paspor, visa, tiket keberangkatan).
 - e) Mendampingi dan membimbing jama'ah selama perjalanan.
 - f) Menjamin pelayanan terbaik kepada jama'ah.
 2. Fungsi
 - a) Sebagai penyelenggara ibadah Haji dan Umrah terpercaya.
 - b) Sebagai lembaga dakwah yang memberikan bimbingan spiritual melalui kegiatan manasik.
 - c) Menyediakan paket perjalanan ibadah Haji dan Umrah.
 - d) Sebagai pelaku usaha pariwisata yang merujuk ke tanah suci.

d. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur PT Nur Haramain Mulia

Sumber: Dokumentasi PT Nur Haramain Mulia

e. Profil Tour Leader Pt Nur Haramain Mulia

1. Nama : Rosyadi Badar

Usia : 65

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : karang anyar, Paiton, Probolinggo, Jawa timur

Pengalaman : Pembimbing haji 3 kali
Pembimbing umroh 2 kali

2. Nama : Muhammad Mahfudz

Usia : 53

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Karang anyar, paiton Probolinggo

Pengalaman : Tour leader Umroh 2 kali

f. Sarana prasarana PT Nur Haramain Mulia



Gambar 4.2 Koper Umrah PT Nur Haramain Mulia

Sumber: Pt. Nur Haramain Mulia



Gambar 4.3 Mobil dan elf PT Nur Haramain Mulia

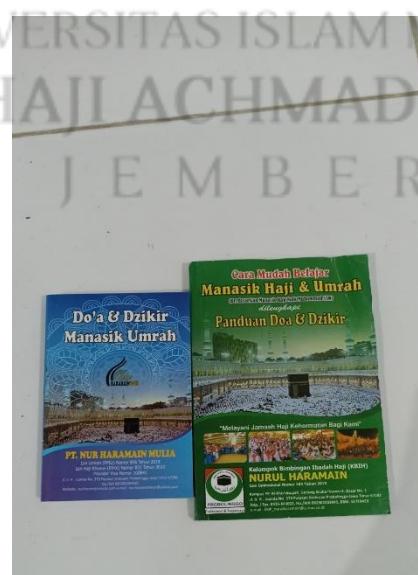
Sumber: Pt. Nur Haramain Mulia



Gambar 4.4 Miniatur untuk Manasik

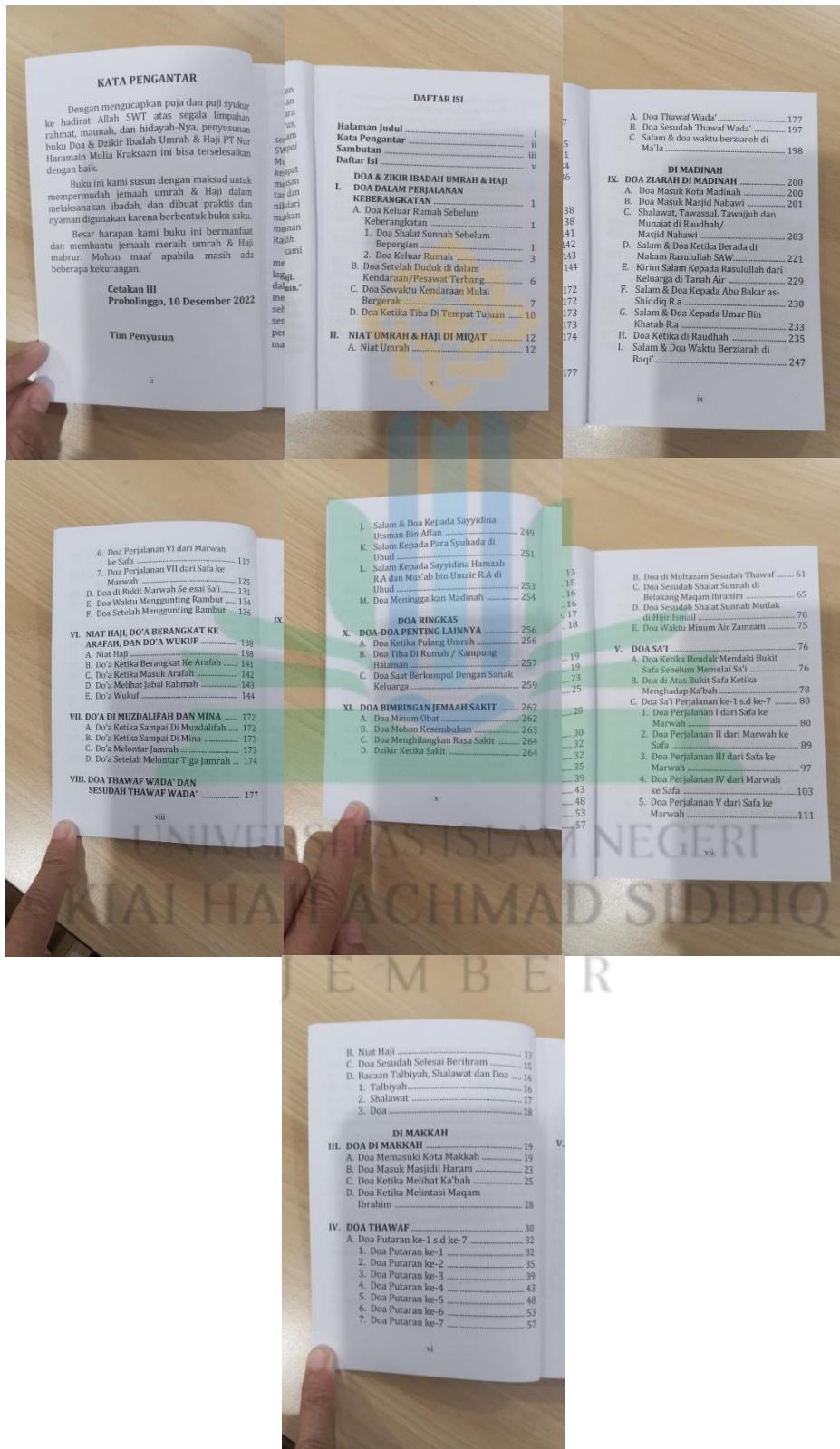
Sumber: Pt. Nur Haramain Mulia

g. Buku panduan Manasik



Gambar 4.5 Buku panduan manasik

Sumber: Pt. Nur Haramain Mulia



h. Daftar jamaah umrah PT Nur Haramain Mulia⁵⁶

Tabel 4.1 Data Jama'ah Umrah

Tahun	Total jama'ah Umrah
2022	1506
2023	2331
2024	1479

Sumber: Pt. Nur Haramain Mulia

i. Daftar jama'ah Haji PT Nur Haramain Mulia⁵⁷

Tabel 4.2 Data Jama'ah Haji

Tahun	Total Jama'ah haji
2022	232
2023	364
2024	411

Sumber: Pt. Nur Haramain Mulia

Jumlah jama'ah yang memilih PT Nur Haramain Mulia mengalami naik turun atau fluktuasi, data jama'ah umrah pada tahun 2022 sebanyak 1506 dan di tahun 2023 lebih banyak lagi yaitu 2331 dan di tahun 2024 sebanyak 1479, pada tahun 2024 mengalami penurunan jama'ah namun

⁵⁶ Tabel 4.1 daftar jamaah umrah dari tahun 2022, 2023, 2024

⁵⁷ Tabel 4.2 daftar jamaah haji dari tahun 2022, 2023, 2024

masih terbilang banyak, dan jama'ah haji pada tahun 2022 sebanyak 232, di tahun 2023 sebanyak 364, dan ditahun 2024 sebanyak 411, dari tahun 2022 sampai 2024 jama'ah haji mengalami kenaikan atau tren.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada tahap ini peneliti menyajikan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di PT Nur Haramain Mulia, data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian yang menggunakan dari triangulasi sumber dan teknik. Penyajian data dilakukan secara sistematis berdasarkan fokus penelitian, yaitu ” Peran Tour Leader Pada Manasik Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Pemahaman di Pt Nur Haramain Mulia” data data dari narasumber akan ditampilkan dalam bentuk narasi deskriptif.

Analisis data dalam bab ini dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan secara tematik, serta menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan di lapangan. Seluruh temuan akan dibandingkan dengan teori atau konsep yang digunakan, peneliti meneliti tentang peran dan tantangan tour leader, dan pemahaman jama'ah yang mengikuti manasik haji dan umrah.

1. Fungsi tour leader dalam pelaksanakan manasik haji dan umrah

Hasil penyajian data dari fokus permasalahan ini berdasarkan hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi, serta instrumen pendukung lainnya yang mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Eddy Efendy. Penyajian data ini merupakan hasil wawancara dengan dua informan tour leader di PT Nur Haramain Mulia, yaitu Bapak Rosyadi Badar dan Bapak

Muhammad Mahfudz Faqih. Data disajikan berdasarkan kategori peran tour leader yang meliputi pengatur perjalanan, pemberi informasi, koordinator logistik, pendamping atau motivator, penjaga keamanan dan kesehatan, serta penjaga loyalitas jama'ah. Berikut penyajian data dan analisisnya :

a. Tour leader sebagai pengatur perjalanan

Berdasarkan hasil wawancara, tour leader berperan dalam mengatur jama'ah dan rombongan sejak pelaksanaan manasik. Pengaturan dilakukan dengan memastikan seluruh jama'ah tergabung dalam satu grup serta mengatur posisi dan kebersamaan jama'ah dalam rombongan. Peneliti mewawancarai tour leader yang bertanggung jawab saat manasik :

Bapak Rosyadi Badar "Sekarang kalau mereka mampu untuk jalan bersama-sama, maka mereka yang Lansia itu ketika mampu jalan bersama kita, itu ditaruh di tengah. Ketika yang Lansia tidak mampu, mereka harus ngongkos. Harus bayar dengan kursi roda. Itu alternatif. Jadi bagaimanapun kalau rukun, itu harus dilakukan, itu jadi pakai kursi roda, nyewa biasanya bayar 200-300 real. Itu sudah Tawaf dan sa'inya. Kalau untuk praktik manasik itu sudah ada dari PT sedia kursi roda, dan ada juga yang membawa sendiri."⁵⁸

Bapak Mahfudz "Pada saat manasik yang pertama memastikan bahwa jama'ah yang dibimbingnya itu sudah terkoneksi di dalam grup ya. Terkoneksi atau terhubung dengan grup, rombongan."⁵⁹

Kesimpulan dari wawancara dari kedua tour leader adalah tour leader siap mengantisipasi pada waktu manasik dan juga pada waktu di Makkah, tour leader juga pada saat melaksanakan manasik memastikan jama'ah supaya masuk dalam grup atau rombongan.

⁵⁸ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁵⁹ Muhammad Mahfudz Faqih, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

Hal tersebut diperkuat dengan temuan peneliti saat observasi yaitu adanya kursi roda yang dipakai pada saat pelaksanaan praktik manasik berlangsung dan di dorong oleh salah satu staf PT Nur Haramain Mulia. Kursi roda tersebut dari PT Nur Haramain Mulia.⁶⁰

b. Tour leader sebagai pemberi informasi

Tour leader memberikan informasi dan pembekalan kepada jama'ah terkait pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Informasi yang disampaikan mencakup pemahaman dasar ibadah, rukun, wajib, sunnah, serta larangan-larangan dalam ibadah. Hasil wawancara dengan Bapak Rosyadi Badar dan Bapak Mahfudz, yaitu :

Bapak Rosyadi Badar “Pemahaman awalnya kepada mereka itu pertama bahwa umrah ataupun haji itu tidak pernah disibukkan dengan persoalan lafadz.”⁶¹

Bapak Mahfudz “Memberikan pembekalan tentang materi ibadah umrohnya. Mulai dari syarat rukun, kemudian hal-hal yang harus dihindari atau larangan-larangan ihram.”⁶²

Kesimpulan dari wawancara tersebut adalah tour leader memberikan informasi agar para jama'ah tidak khawatir dengan ibadahnya dan juga tour leader menyampaikan pemhaman kepada para jama'ah agar jama'ah mengetahui syarat, rukun, wajib, sampai dengan hal-hal yang dilarang pada saat di Makkah.

⁶⁰ Observasi di PT Nur Haramain Mulia, 13 Juli 2025

⁶¹ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁶² Muhammad Mahfudz Faqih, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025



Gambar 4.7 Praktek memakai kain ihram

Sumber: Pt. Nur Haramain Mulia



UNIVERSITAS NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Sumber: Pt. Nur Haramain Mulia

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan juga hasil dokumentasi untuk memperkuat hasil tersebut peneliti mewawancarai jama'ah yang mengikuti manasik, berikut hasil wawancara kepada jama'ah :

Bapak Masyhudi “tour leadernya ramah-ramah, dan juga dari penjelasannya sangat mudah dipahami”⁶³

Bapak Hasbi ” Selebihnya sih kalau untuk dari awal pembekalan sampai praktek sih aman-aman aja. Cuma mungkin pas tadi praktek ya. Karena mungkin pas praktek itu nggak cuma satu kloter. Jadi, ada tiga. Jadi, ketika tim leadernya itu mungkin suaranya kurang

⁶³ Masyhudi, di wawancarai oleh peneliti, 13 Juli 2025

lantang. Jadi, nggak terlalu terdengar. Itu aja sih. Selebihnya aman-aman aja. Dan berjalan dengan baik.”⁶⁴

Bapak Mulyadi “Untuk secara garis besarnya, itu paham, Tapi untuk secara detailnya itu tidak semua, tapi sudah dipahami. Tapi untuk pembacaannya masih belajar lagi, untuk prakteknya sudah dapat dimengerti lah, untuk perlaksananya sudah cukup jelas.”⁶⁵

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan jama’ah bahwa kualitas dalam memberikan informasi mampu dipahami dengan jama’ah namun karena pada waktu praktek manasik tidak memakai toa atau pengeras suara jadi ada yang tidak terlalu jelas mendengarkan nya.

Hasil observasi peneliti yang bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian, tour leader menjelaskan informasi dengan rinci yang sesuai dengan pedoman dari PT Nur Haramain Mulia dan juga menjelaskan apa saja yang dilarang pada saat ibadah nanti. Selain itu para jama’ah pada saat praktek ada yang kurang bisa mendengar dengan jelas karena pada saat manasik tidak menggunakan pengeras suara dan terjadi benturan suara dari rombongan satu ke rombongan yang lainnya.⁶⁶

c. Tour leader sebagai koordinator logistik

Peran koordinator logistik terlihat dari kemampuan tour leader menyediakan solusi teknis bagi jama’ah yang memiliki keterbatasan fisik agar tetap dapat melaksanakan rukun manasik, dan juga sebagai koordinator barang apa saja yang dibawa untuk saat ibadah nanti. Hal ini peneliti melakukan wawancara kepada dua tour leader, yaitu :

⁶⁴ Hasbi, di wawancara oleh peneliti, 13 Juli 2025

⁶⁵ Mulyadi, di wawancara oleh peneliti, 13 Juli 2025

⁶⁶ Observasi di PT Nur Haramain Mulia, 13 Juli 2025

Bapak Rosyadi “untuk jama’ah yang berkebutuhan khusus itu di PT ada kursi roda, biasanya jama’ah juga ada yang bawa sendiri.”⁶⁷

Bapak Mahfudz “Kemudian kelengkapan barang-barang yang harus dibawa. Dan tata cara penempatannya. Karena biasanya kan kalau ada 2 koper nih, ada 2 koper besar dan 2 koper kecil. Itu harus dipastikan, harus ada panduannya itu. Barang-barang apa saja yang harus ada di koper kecil, barang-barang apa saja yang harus ada di koper besar. Karena itu juga berkaitan dengan pelaksanaan tawaf wajib ketika pertama kali datang di Mekah. Misalkan kain ihram, kain ihram itu harus ada di koper kecil. Karena ketika sampai di Jeddah, ya malah itu langsung harus sudah miqat ya niat ihram di bandara untuk melaksanakan umroh wajibnya. Banyak lah, termasuk misalkan obat-obatan dan sebagainya itu sudah harus dipastikan, diinformasikan di awalawalnya.”⁶⁸

Kesimpulan dari wawancara tersebut dengan tour leader tersebut yaitu, bahwa tour leader menunjukkan cara-cara menaruh barang bawaan kedalam koper hal tersebut supaya para jama’ah tidak mencari barang yang harus dipakai pada saat ibadah nanti.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti adalah bahwa pada saat manasik diterangkan apa saja barang yang ditaruh di dalam koper besar dan kecil, karena hal tersebut supaya jama’ah tidak mencari lagi barang yang dibutuhkan pada saat ibadah.⁶⁹

d. Tour leader sebagai pendamping dan motivator

Peneliti mewawancara kepada kedua tour leader yang mengikuti manasik dengan terkait pada bimbingan dan motivatornya, yaitu dengan Bapak Rosyadi Badar dan Bapak Mahfudz :

Bapak Rosyadi Badar “Lansia memang memerlukan perhatian khusus dari tour leader, tetapi semuanya menjadi perhatian tour

⁶⁷ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁶⁸ Muhammad Mahfudz Faqih, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁶⁹ Observasi di PT Nur Haramain Mulia, 13 Juli 2025

leader, tapi secara khusus kita punya atensi untuk yang lansianya. Kita harapkan ke depan betul-betul bagaimana menjadi mandiri walaupun dia ikut KBIH.”⁷⁰

Bapak Mahfudz “Kita pastikan bahwa lansia ini, ya mengikuti seluruh rangkaian ibadah umroh. Mulai dari, namanya, ya, niat Ihram, Miqat, sampai kepada tahalul. Itu kita pastikan, kita dampingin. Nah, ketika, yang penting umroh wajibnya, ya. Ini ketika setelah umroh wajib selesai dan kemudian umroh berikutnya ke-2, ke-3, dan ke-5, sampai ke-5 itu dia tidak kuat secara fisik, ya sudah. Yang penting wajibnya sudah selesai. Wajibnya itu kan hanya saat pertama kali datang. Tapi kalau sepanjang masih bisa didorong, dimotivasi, dan kita dampingin, dan mau kita dampingin, ya kita dampingin.”

“Jadi ketika sudah sampai di, misalkan ada jeda dari ihram, miqat, tawaf, itu kadang dijeda jadwal makan, misalkan ke hotel. Atau ketika di hotel itu sudah kadang tidak bisa terkontrol auratnya, misalkan mau ke jeding dan lain sebagainya. Jadi itu betul-betul diwanti,”⁷¹

Kesimpulan dari wawancara dengan tour leader yaitu beliau memberikan pendampingan khusus kepada jama’ah, terutama lansia, serta menanamkan pemahaman agar jama’ah tidak hanya pada saat manasik, tour leader juga memberikan pendampingan seluruh jama’ah dari manasik sampai pada saat ibadah.

Hasil observasi peneliti bahwa, tour leader selalu bertanya kondisi jama’ahnya pada saat manasik dan itu pun tidak hanya tour leader bahkan staf nya pun yang ikut sebagai pendamping tour leader juga memperhatikan kondisi jama’ah nya. Hal ini dikarenakan kesehatan jama’ah juga lebih penting⁷²

⁷⁰ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁷¹ Muhammad Mahfudz Faqih, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁷² Observasi di PT Nur Haramain Mulia, 13 Juli 2025

e. Tour leader dalam menjaga keamanan dan kesehatan jama'ah

Perhatian tour leader terhadap kondisi fisik jama'ah menunjukkan peran dalam menjaga keamanan dan kesehatan selama pelaksanaan manasik. peneliti mewawancara dengan bapak Rosyadi Badar :

Bapak Rosyadi Badar “untuk keamanan dan kesehatan pada saat manasik sudah ada dari PT Nur Haramain Mulia, jadi kalau terjadi apa-apa sudah ada yang menangani”⁷³

Kesimpulan dari wawancara tersebut bahwa keamanan dan kesehatan sudah ada tim yang mengontrol kalau ada jama'ah yang mengalami sakit atau kehilangan suatu barang ada tim khusus yang menangani, tim yang menangani dari pihak PT nya selaku pembuat acara kegiatan manasik.

Peneliti melakukan observasi secara langsung, bahwa setiap tour leader pada saat manasik berlangsung dari salah satu tour leader itu mempunyai satu staf dari PT yang menjadi asisten tour leadernya, staf tersebut bertujuan sebagai membantu tour leader barangkali jama'ah ada yang tidak kuat saat pelaksanaan manasiknya.⁷⁴

f. Tour Leader dalam Menjaga Loyalitas Jama'ah

Loyalitas jama'ah tercermin dari kepercayaan dan ketergantungan positif jama'ah terhadap bimbingan tour leader dalam pelaksanaan

⁷³ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁷⁴ Observasi di PT Nur Haramain Mulia, 13 Juli 2025

manasik. Peneliti bertanya kepada tour leader Bapak Rosyadi Badar dan bapak Mahfudz, selaku tour leader manasik :

Bapak Rosyadi “Mereka semuanya kadang-kadang lebih banyak bergantung kepada KBIH, lebih banyak juga yang bergantung kepada pembimbing.”⁷⁵

Bapak Mahfudz “Sebelum keberangkatan. Saya kira kalau jama’ah memperhatikan dengan seksama materi-materi yang disampaikan. Insya Allah sebenarnya itu sudah bisa di artinya minimal jemaah itu sudah memiliki bekal yang cukup, bekal pengetahuan tentunya, yang cukup tentang materi ibadah umroh itu sendiri”⁷⁶

Kesimpulan dari wawancara dengan tour leader adalah kepercayaan dan ketergantungan jama’ah manasik tersebut menunjukkan adanya loyalitas jama’ah terhadap tour leader, selain itu juga mengantisipasi supaya jama’ah memiliki bekal pengetahuan.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa jama’ah yang mengalami dampak tersebut adalah jama’ah yang baru pertamakali sebagai calon jama’ah yang mau berangkat ke Baitullah, hal ini juga berdampak dengan teknis praktik yang tidak menggunakan pengeras suara, jadi kemungkinan masih banyak lagi yang tidak bisa mendengarkan apa yang tour leader ucapkan pada saat praktik manasik berlangsung.⁷⁷

3. Tantangan Saat Manasik Haji dan Umrah

Hasil penyajian data dan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara mengacu pada fokus dan tujuan permasalahan. Pada tujuan ini peneliti ingin mengetahui apa saja tantangan saat melaksanakan manasik.

⁷⁵ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁷⁶ Muhammad Mahfudz Faqih, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁷⁷ Observasi di PT Nur Haramain Mulia, 13 Juli 2025

a. Aspek Kesulitan

Aspek kesulitan dalam pelaksanaan manasik terlihat dari minimnya pengetahuan jama'ah tentang ibadah haji dan umrah. Hal ini disampaikan secara langsung oleh Bapak Mahfudz dan Bapak Rosyadi badar selaku tour leader pada saat manasik, dalam wawancara sebagai berikut:

Bapak Mahfudz “Saat manasik minimnya pengetahuan jama'ah tentang ibadah umrah.”⁷⁸

Bapak Rosyadi Badar “Pertama perbedaan latar belakang dan pemahaman jama'ah, jama'ah berasal dari berbagai usia, pendidikan, dan pengalaman ibadah. Jama'ah baru pertama kali berangkat, belum memahami rukun, wajib dan sunnah umrah.”⁷⁹

Kesimpulan dari kedua pernyataan tour leader, menunjukkan bahwa tingkat kesulitan yang dihadapi tour leader cukup tinggi, sehingga memerlukan upaya penyesuaian dalam penyampaian materi terhadap jama'ah manasik.

b. Kompetisi dan Hambatan

Aspek kompetisi dan hambatan tampak dari ketergantungan jama'ah kepada tour leader dalam menjalankan ibadah. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Rosyadi Badar dan Bapak Mahfudz sebagai berikut:

Bapak rosyadi Badar “Kedua, ketergantungan jama'ah pada tour leader dan menyebabkan mengandalkan (menggantungkan) tour

⁷⁸ Muhammad Mahfudz Faqih, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁷⁹ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

leader saat di tanah suci. Hal ini kadang membuat mereka kurang mandiri dalam menjalankan ibadah.”⁸⁰

Bapak Mahfudz “minimnya pengetahuan tentang ibadah haji dan umrah”⁸¹

Kesimpulan dari wawancara tersebut dengan kedua tour leader yaitu hal yang menghambat adalah ketergantungan jama’ah dengan tour leader dan minimnya pengetahuan atau wawasan tentang ibadah haji dan umrah, ketergantungan jama’ah dengan tour leader itu tidak bisa mandiri jama’ah nya jadi menyepelekan apa yang sudah di jelaskan pada waktu manasik.

Observasi peneliti menunjukkan bahwa jama’ah masih banyak yang pemula atau baru pertamakali, hal ini salah satunya penyebab dari data wawancara dengan tour leader. Selain hal tersebut peneliti menemukan ada jama’ah yang menyepelekan dari kegiatan manasik tersebut karena di pedoman sudah lengkap dan juga nantinya bakal dipandu dengan tour leader.⁸²

c. Respons

peneliti mewawancarai kedua tour leader dalam menyikapi jama’ah yang kurang mengetahui tentang manasiknya. kedua tour leader menyatakan, sebagai berikut :

Bapak Rosyadi Badar “Kalau saya itu pemahaman awalnya kepada mereka itu pertama bahwa umrah ataupun haji itu tidak pernah disibukkan dengan persoalan lafadz. Itu yang pun ditanamkan bahwa umrah ataupun haji itu semua sifatnya pekerjaan kecuali niat saja. Kecuali niat yang dalam hati. Selebihnya pekerjaan fisik. Selebihnya sehingga orang tanpa baca apapun sebenarnya. Tanpa baca-baca apapun sebenarnya. Yang penting dia niat, kemudian mengerjakan

⁸⁰ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁸¹ Muhammad Mahfudz Faqih, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁸² Observasi di PT Nur Haramain Mulia, 13 Juli 2025

secara fisik sesuai dengan buku-buku yang ada itu sudah sah. Yang kedua, umrah mungkin tidak lebih dari berapa jam saja. Bahkan kalau mampu sehari bisa dua kali atau tiga kali. Artinya pekerjaan umrah itu dari berangkat sampai selesai paling 5 jam, 4 jam, 5 jam selesai. Dengan runtutan begitu-begitu. Itu untuk memudahkan pemahaman dulu sebagai dasar. Kalo haji tidak lebih dari 6 atau 7 hari. Dari tanggal 8 sampai tanggal 13 Dzulhijjah. Ya itu saja, nggak lebih dari itu. Kemudian pertanyaan berikutnya, apa saja yang dikerjakan semasa dari tanggal 8 sampai dengan tanggal 13?, Apa saja yang dikerjakan? Nah, di situ lah kemudian ada posisi-posisi rukun, posisi wajib, posisi sunah, kemudian ada larangan-larangan di situ. Itu yang perlu diberikan pemahaman. Walaupun itu sulit.”⁸³

Bapak Mahfudz “kita sampaikan secara sistematis ya, sesuai dengan urutan materi yang sudah ada di pedoman ini. Mulai dari syarat rukun, itu yang pertama. Nah, kemudian untuk mengecek pemahaman itu ya kita hadakan setelah penyampaian itu ya kita langsung tanya. Langsung tanyakan sejauh mana para jamaah itu sudah menangkap materi yang kita sampaikan. Langsung. Kemudian ketiga, kita biasanya adakan sesi tanya jawab. Setelah sesi materi, setelah sesi diskusi, kita biasanya adakan sesi tanya jawab. Kadang-kadang ada hal-hal yang masih belum dipahami oleh jamaah, itu kita buka sesi tanya jawab seluas-luasan. Itu yang biasanya kita lakukan. Terus untuk strategi bagi yang kaya jamaah yang lansia gitu, untuk pada saat manasik. Nah, itu kan sering juga terkadang mengalami kelelahan pada saat manasik.”⁸⁴

Kesimpulan dari wawancara kedua tour leader tersebut menunjukkan berbeda cara menanggapinya, meskipun berbeda cara kedua tour leader tersebut sangat efektif, karena tidak bisa terpaku hanya pada saat praktik jadi jama’ah harus belajar lebih dalam seperti bacaannya atau tata cara sesuai dengan pedoman yang telah diberikan kepada jama’ah.

Hasil observasi dari peneliti menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi memunculkan respons dari tour leader dalam bentuk sikap dan tindakan adaptif. Berdasarkan hasil wawancara, tour leader menyikapi

⁸³ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

⁸⁴ Muhammad Mahfudz Faqih, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

tantangan tersebut dengan meningkatkan kesabaran, ketenangan, serta komunikasi yang lebih intens kepada jama'ah. Respons ini dilakukan sebagai upaya agar jama'ah tetap dapat mengikuti manasik dengan baik meskipun memiliki perbedaan tingkat pemahaman dan kondisi.

d. Tantangan Optimal

Tingkat tantangan yang dihadapi tour leader dalam pelaksanaan manasik berada pada kondisi yang menuntut fokus dan keterlibatan penuh. Kompleksitas permasalahan, seperti perbedaan usia, minimnya pengetahuan jama'ah, serta ketergantungan jama'ah kepada tour leader, mendorong tour leader untuk lebih fokus dan bertanggung jawab dalam menjalankan perannya. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan optimal yang mendorong keterlibatan mental dan konsentrasi tinggi dalam membimbing jama'ah.

Peneliti melakukan wawancara yang pertama dengan tour leader manasik yaitu dengan bapak Mahfud. Peneliti menanyakan tentang “kendala apa saja saat melaksanakan manasik ? ”

Bapak mahfud menyatakan bahwa :

“saat manasik minimnya pengetahuan jama'ah tentang ibadah umrah”⁸⁵

Dengan pernyataan tersebut dilanjutkan dengan pertanyaan dengan tour leader yang ke dua yaitu dengan bapak Rosyadi badar, beliau menyatakan bahwa:

⁸⁵ Muhammad Mahfudz, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

“ Pertama perbedaan latar belakang dan pemahaman jama’ah,jama’ah berasal dari berbagai usia, pendidikan, dan pengalaman ibadah., jama’ah baru pertama kali berangkat, belum memahami rukun, wajib dan sunnah umrah, ada pula yang mengandalkan ikut ikut saja, tanpa memahami makna manasik. Kedua, Ketergantungan jama’ah pada tour leader dan menyebabkan mengandalkan (menggantungkan) tour leader saat ditanah suci. Hal ini kadang membuat mereka kurang mandiri dalam menjalankan ibadah. “⁸⁶

Kesimpulan dari kedua wawancara tersebut adalah kedua tour leader pasti memiliki pengalaman dan strategi yang berbeda-beda dalam hal memimpin jama’ah manasik, jama’ah manasik memiliki latar belakang yang berbeda dan usia yang berbeda beda ada yang muda, dewasa dan lansia selain itu pengetahuan jama’ah tentang ibadah sangat minim hal tersebut juga menjadikan tantangan saat manasik bagi tour leader. Kedua tour leader juga menyebutkan yang sulit yaitu perbedaan usia dan juga minimnya ilmu jama’ah tentang ibadah haji dan umrah, hal itu harus disikapi dengan komunikasi, kesabaran dan ketenangan dalam menyikapi.



Gambar 4.9 *Jama’ah Menggunakan Kursi roda*

Sumber:PT. Nur Haramain Mulia

⁸⁶ H. Rosyadi Badar, diwawancara oleh peneliti, Probolinggo, 14 Juli 2025

Menguji keabsahan data tersebut peneliti menggunakan hasil observasi mengenai kedua hal tersebut, hasil observasi peneliti jama'ah memiliki latar belakang yang berbeda dari segi suku dan segi usia, perbedaan suku yang mendaftar di PT Nur Haramain Mulia biasanya dari suku Jawa dan Madura dan dari segi usia ada yang berumur masih muda yaitu 24, dewasa 39, dan lansia berumur 50 dan 55 dari usia lansia tersebut bahkan sudah ada yang melebihi 50 ikut manasik memakai kursi roda, dalam hal ini tour leader harus mampu menyikapi perbedaan latar belakang jama'ah.

Selain itu jama'ah juga banyak yang baru melaksanakan manasik atau baru pertama kali berangkat ke tanah suci, jama'ah juga banyak yang bergantung ke tour leader jadi apa yang di jelaskan tour leader jama'ah hanya ikut alurnya saja, untuk yang berumur 39 dan 24 kurang bisa mendengarkan pada saat pelaksanaan manasik karena tidak ada alat pengeras suara.

C. Pembahasan Penelitian

Temuan penelitian adalah pembahasan peneliti yang dihasilkan oleh suatu observasi dan wawancara, peneliti juga mempertimbangkan hasil temuan lapangan, observasi, dan wawancara dengan teori yang berkaitan penelitian. Peneliti menemukan dari hasil penelitian di PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo yang berkaitan dengan peran tour leader pada manasik haji dan umroh dalam meningkatkan kualitas layanan studi kasus PT Nur Haramain Mulia.

1. Fungsi tour leader dalam pelaksanakan manasik haji dan umrah

Menurut Eddy Effendy, tour leader memiliki beberapa fungsi utama, yaitu pengatur perjalanan, pemberi informasi, koordinator logistik, pendamping atau motivator, penjaga keamanan, dan penjaga loyalitas jama'ah.⁸⁷ Berdasarkan hasil penelitian, fungsi-fungsi tersebut telah dijalankan oleh tour leader dalam pelaksanaan manasik haji dan umrah di PT Nur Haramain Mulia.

a. Tour leader sebagai pengatur perjalanan

Tour leader berperan sebagai pengatur perjalanan dengan mengondisikan jama'ah sejak kegiatan manasik dimulai. Tour leader mengatur posisi jama'ah, mengarahkan alur praktik manasik, serta memastikan seluruh jama'ah tetap berada dalam satu rombongan selama kegiatan berlangsung. Peran ini terlihat dari upaya tour leader dalam menjaga ketertiban jama'ah agar kegiatan manasik dapat berjalan sesuai dengan jadwal dan tujuan yang telah ditentukan. Pengaturan ini bertujuan dalam kegiatan manasik supaya berjalan tertib dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Temuan ini sesuai dengan teori Eddy Effendy yang menyatakan bahwa tour leader bertanggung jawab atas kelancaran jalannya kegiatan rombongan.

⁸⁷ Eddy Efendy, Paulus Winarto "lead Like A Tour Leader" Penerbit PT Elex Media Komputindo 2016

b. Tour leader sebagai Pemberi informasi

Sebagai pemberi informasi, tour leader menyampaikan materi manasik yang meliputi rukun, wajib, dan sunnah haji dan umrah. Penyampaian materi dilakukan secara lisan dan dilanjutkan dengan praktik langsung. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh jama'ah mampu menangkap informasi secara optimal, terutama saat praktik berlangsung. Kondisi ini dipengaruhi oleh perbedaan usia dan latar belakang pendidikan jama'ah, sehingga sebagian jama'ah masih membutuhkan penjelasan berulang. Penyampaian dilakukan secara lisan dan disertai praktik langsung. Hal ini sejalan dengan teori Eddy Effendy yang menegaskan bahwa tour leader bertugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh jama'ah.

c. Tour leader sebagai Koordinator Logistik

Dalam fungsi sebagai koordinator logistik, tour leader turut memastikan kesiapan sarana dan prasarana manasik, seperti miniatur ka'bah, buku panduan manasik, serta pengaturan tempat praktik. Meskipun pengelolaan logistik bukan menjadi tugas utama tour leader, peran ini tetap dijalankan guna mendukung kelancaran kegiatan manasik. Koordinasi logistik ini dilakukan agar kegiatan manasik dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan teknis. Temuan ini sesuai dengan teori Eddy Effendy yang menyatakan bahwa tour leader berperan dalam mengoordinasikan kebutuhan teknis selama kegiatan berlangsung.

d. Tour Leader Sebagai Pendamping dan Motivator

Tour leader juga berperan sebagai pendamping dan motivator bagi jama'ah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, tour leader secara aktif mendampingi jama'ah saat praktik manasik, memberikan arahan langsung, menjawab pertanyaan jama'ah, serta menenangkan jama'ah yang masih merasa ragu terhadap tata cara ibadah yang dilakukan. Tour leader memberi pendampingan, supaya bisa membantu jama'ah terutama jama'ah yang baru pertama kali mengikuti manasik. Fungsi ini sesuai dengan teori Eddy Effendy yang menyebutkan bahwa tour leader harus mampu membimbing dan memberikan dorongan kepada jama'ah selama kegiatan berlangsung.

e. Tour leader sebagai menjaga keamanan dan kesehatan

Selain itu, tour leader berperan dalam menjaga keamanan dan kenyamanan jama'ah selama kegiatan manasik berlangsung. Tour leader memastikan jama'ah tetap berada dalam kondisi tertib dan aman selama praktik. Temuan ini sesuai dengan teori Eddy Effendy yang menyatakan bahwa tour leader bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan jama'ah selama kegiatan berlangsung.

f. Tour leader menjaga loyalitas

Menjaga loyalitas jama'ah, tour leader menunjukkan sikap ramah, sabar, dan perhatian dalam membimbing jama'ah. Pelayanan yang baik dan pendampingan yang intensif membuat jama'ah merasa nyaman dan percaya terhadap tour leader serta pihak penyelenggara. Kondisi ini berkontribusi pada terbentuknya loyalitas jama'ah terhadap PT Nur Haramain Mulia. Fungsi ini

sejalan dengan teori Eddy Effendy yang menekankan bahwa pelayanan dan perhatian tour leader dapat membangun kepercayaan serta loyalitas jama'ah.

2. Tantangan yang di hadapi oleh tour leader pada manasik haji dan umrah

Menurut Rolling dan Ernest, indikator tantangan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu aspek kesulitan, aspek hambatan, aspek respons, dan tantangan optimal.⁸⁸ Berdasarkan hasil penelitian, tour leader di PT Nur Haramain Mulia menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan pemahaman jama'ah pada pelaksanaan manasik haji dan umrah.

a. Aspek kesulitan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tour leader menghadapi kesulitan dalam menyampaikan materi manasik kepada jama'ah dengan latar belakang yang beragam. Perbedaan usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman jama'ah menyebabkan kemampuan memahami materi manasik tidak merata. Jama'ah lansia cenderung membutuhkan penjelasan yang lebih lambat dan berulang, sedangkan jama'ah yang baru pertama kali mengikuti manasik memerlukan pendampingan yang lebih intensif. Kondisi ini menunjukkan adanya aspek kesulitan sebagaimana dijelaskan oleh Rolling dan Ernest, yaitu ketika tingkat kesulitan tugas tidak sepenuhnya sesuai dengan kemampuan individu yang menerima pembelajaran.

⁸⁸ Ernest and Rollings , et al." Andrew Rollings and Ernest Adams On Game Design". Penerbit New Riders Publishing 2003

b. Hambatan

Dari sisi kompetisi dan hambatan, hambatan utama yang dihadapi tour leader adalah kurangnya fokus jama'ah saat kegiatan manasik berlangsung. Selain kesulitan, tour leader juga menghadapi hambatan dalam pelaksanaan manasik. Hambatan tersebut berupa kurangnya fokus jama'ah saat kegiatan berlangsung, perbedaan latar belakang, usia yang berbeda-beda, serta keterbatasan alat bantu komunikasi saat praktik manasik. Hambatan ini menyebabkan tidak seluruh jama'ah dapat menerima penjelasan tour leader secara maksimal. Temuan ini menunjukkan adanya aspek hambatan sebagaimana yang dikemukakan oleh Rolling dan Ernest, bahwa tantangan muncul ketika terdapat faktor-faktor yang menghambat pencapaian tujuan pembelajaran.

c. Respons

Respons tour leader terhadap tantangan terlihat dari upaya yang dilakukan untuk mengatasi kesulitan dan hambatan yang ada. Tour leader mengulangi penjelasan materi, mendekati jama'ah secara langsung, serta menggunakan bahasa yang lebih sederhana agar mudah dipahami. Selain itu, tour leader juga memberikan contoh praktik ulang kepada jama'ah yang belum memahami materi. Respons tersebut menunjukkan kemampuan tour leader dalam menyesuaikan strategi penyampaian materi sebagaimana dijelaskan dalam teori Rolling dan Ernest.

d. Tantangan optimal

Tantangan yang dihadapi tour leader masih berada pada tingkat tantangan optimal, di mana tantangan tersebut tidak menghambat secara keseluruhan pelaksanaan manasik, tetapi justru mendorong tour leader untuk lebih aktif, responsif, dan bertanggung jawab dalam menjalankan perannya. Meskipun menghadapi berbagai kesulitan dan hambatan, tantangan yang dialami tour leader masih berada pada tingkat tantangan optimal. Tour leader tetap mampu menjalankan kegiatan manasik hingga selesai dan jama'ah tetap mengikuti rangkaian kegiatan manasik dengan baik. Kondisi ini sesuai dengan konsep tantangan optimal menurut Rolling dan Ernest, di mana tantangan justru dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas individu dalam menjalankan perannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Fungsi tour leader dalam pelaksanaan manasik haji dan umrah di PT Nur Haramain Mulia berjalan sebagai pembimbing, pendamping, dan pemimpin jama'ah. Tour leader berperan aktif dalam menyampaikan materi manasik, memandu praktik ibadah, serta memberikan arahan dan pendampingan kepada jama'ah agar memahami tata cara ibadah haji dan umrah sesuai dengan syariat Islam. Keberadaan tour leader sangat membantu jama'ah, khususnya yang baru pertama kali melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Tantangan yang dihadapi tour leader dalam pelaksanaan manasik haji dan umrah meliputi perbedaan latar belakang pendidikan dan usia jama'ah, kurangnya fokus sebagian jama'ah saat praktik manasik, keterbatasan sarana pendukung seperti alat pengeras suara, serta keterbatasan waktu bimbingan. Tantangan tersebut mempengaruhi efektivitas penyampaian materi dan tingkat pemahaman jama'ah, sehingga menuntut tour leader untuk memiliki kemampuan komunikasi, kesabaran, dan strategi bimbingan yang lebih adaptif.

B. Saran

1. Bagi PT Nur Haramain Mulia
 - a. Meningkatkan fasilitas pendukung kegiatan manasik, terutama media suara dan visual, agar penyampaian materi lebih optimal.
 - b. Menyusun standar pembelajaran manasik yang terstruktur sesuai tingkat pemahaman jama'ah.

- c. Memberikan pelatihan berkala kepada tour leader terkait komunikasi, pelayanan lansia, dan penguatan materi ibadah.

2. Bagi Tour Leader

- a. Mengoptimalkan komunikasi yang jelas, sederhana, dan adaptif sesuai kebutuhan jama'ah.
- b. Meningkatkan pendekatan humanis, khususnya bagi jama'ah lansia dan pemula.
- b. Menggunakan metode pembelajaran yang lebih variatif untuk memudahkan pemahaman jama'ah.

3. Bagi Jama'ah

- a. Mempersiapkan diri dengan membaca panduan ibadah sebelum mengikuti manasik.
- b. Bersikap aktif dan tidak sepenuhnya bergantung pada tour leader.
- b. Menyampaikan kendala pribadi agar dapat ditangani secara tepat oleh tour leader.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Memperluas cakupan penelitian pada travel umrah atau KBIHU lain untuk memperoleh data yang lebih komprehensif.
- b. Mengembangkan penelitian menggunakan metode campuran untuk memperkuat temuan.
- c. Mengkaji aspek lain seperti kepuasan jama'ah atau efektivitas media pembelajaran manasik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariefah Sundari, Ahmad Fathur Rozi, Ahmad Yani Syaikhudin *Kepemimpinan* (Lamongan: Academia Publication, 2022).
- Atmadja Setyadi Ferry, At All “Peningkatan Kualitas Layanan Land Arrangement Ibadah Umrah Melalui Kinerja Tour Leader: Studi Empiris,” *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol 13, No. 1, (2025).
- Bagaskara,” Sertifikasi PPIH: Pengertian, Syarat, serta Tugas”, Mutu Internasional 7 agustus 2023, <https://mutucertification.com/sertifikasi-ppih/>
- Efendy, Eddy and Paulus Winarto. *Lead Like a Tour Leader*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfa Beta, 2013.
- Ernest and Rollings , Adams , Andrew.” Andrew Rollings and Ernest Adams On Game Design”. New Riders Publishing 2003
- Guilliaume Chanel, Mirelle Betrancourt. “Emotion assessment from Physiological Sign for adaption Of Game Difficulty”, IEEE Transaction On System Man and Cybernetics, University of geneva, Amerika Serikat, November 6-11-2011
- Humas Kemenag Kuningan. “Apa Saja Manfaat Mengikuti Bimbingan Manasik Haji?.” Kementrian Agama Kabupaten Kuningan, 2023. https://kuningan.kemenag.go.id/kuningan/detail_berita?id=117#:~:text=Manasik%20Haji%20Jemaah%20akan%20diberikan,dan%20melaksanakan%20ibadah%20degan%20baik.
- Jendela Dunia “Tour Leader : Pengertian dan Tugasnya“ 2023 <https://kumparan.com/jendela-dunia/tour-leader-pengertian-dan-tugasnya-20CPYu0fLlJ>
- Kartika Utami, Wulandari, “Evaluasi Pelayanan Tour Leader Pt Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada Pt Al Hijaz Tahun 2019,” *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol 13, No.1, (2022).
- Kemenag, Tim. *Alqur'an dan Terjemah*. Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021.
- Kementerian Agama RI Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Jakarta,*Tuntunan Manasik Haji dan Umroh*, (Jakarta: Kemenag, 2013)

Kementrian Agama Kabupaten Kuningan, “*Apa Saja Manfaat Mengikuti Bimbingan Manasik Haji?*”, 2023

M Abrori Mulya, Hidayat HT, anang Walian. “strategi pendamping umroh dalam menghadapi perilaku jama’ah di PT Brahmana Muda Sentosa.” *Social Science and Contemporary Issues Journal* 1, no. 3 (2023). <https://doi.org/10.5938/sscij.v1i3.355>.

Miles, M. B. & Huberman, M.. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1992

Mukhlis lubis, “Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jama’ah PT Wakafa Zain Abdul Husna Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik.” *jurnal prosiding konferensi nasional I*

Nailul Faridah, Ahmad Anas, "Kontribusi HMJ dan Mahasiswa Manajemen Haji Umrah dalam Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Anak TK," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Vol 7, No.1 (2024), Doi: 10.30868/im.v7i01.5897.

Noor, Muhammad. "haji dan umroh." *Jurnal Humaniora dan Teknologi* 4, no. 1. 2018.

Nursapia Harahap. *Penelitian Kualitatif*. Indonesia: Medan, 2020.

Oka A. Yoeti, *Tour Leader Profesional : Fungsi, Tugas, dan Tanggung Jawab* (Bandung: Penerbit Angkasa, 2013).

Patmawati, Aryadi, “Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak,” *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol 1, No. 1 (2020).

Prasetyo, Hari, Andri Sulistyani. “Pelaksanaan Tugas Tour Leader pada Urbanitas Tour dan Travel Pekanbaru.” *Jurnal Online Mahasiswa* 5, no. 2. (2018): 6.

PT Nur Haramain Mulia, Sejarah PT Nur Harmain Mulia, 30 April 2025

Raehanul, Bahraen. “*Alasan Disebut sebagai Tamu Allah*”, 12 Juni 2022, <https://muslim.or.id/75596-alasan-disebut-sebagai-tamu-allah.html#:~:text=Arti%20lafaz%20E%80%9Cal%2Dwafdu%2E%80%9D,wanita%2C%20serta%20anak%2Danak.&text=Alasan%20lainnya%20adalah%20agar%20para,hal%20yang%20memalukan%20selama%20bertamu.>

Rohimat Akhmad, Bayu Sudrajat "Strategi Pelayanan Tour Leader Biro Haji Dan Umroh Untuk Meningkatkan Reapreat Order Calon Jama'ah Pada PT Impressa Media Wisata" Vol. 05 No. 02(2023)

Rollings, Ernest , Adams and Andrew." Andrew Rollings and Ernest Adams On Game Design". New Riders Publishing 2003

Sarwat, *Kitab Haji dan Umrah* (Jakarta, DU Publishing, 2011)

Seketariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Seketariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Seketariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Syahabuddin Alamsyah, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan," Fungsi Leadership dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Makassar" *Jurnal Governance and politics* 1 no. 2 (2021).

Tim Kemenag, *Alqur'an dan Terjemah*. Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021.

Tim penyusun, "Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah". 2022

Triani Anita Rahayu, Ridwan Purnama, Heri Puspito Diyah Setiyorini " Kinerja Tour Leader dalam Meningkatkan Perilaku Pasca Pembelian Di Masa Yang Akan Datang Paket Wisata Di Marga Tour" *Journal Tourism and Hospitality Essentials* 4 no.2 (2014)

Wa'ode zustnita muizu, Umi kaltum, Ernie T.Sule "Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan" *Jurnal Perwira* 2 no 1 (2019)

Weni, Ambar Anisa, Alva Yenica Nandavita, Anggita Vela, "Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji Di Kua Kecamatan Metro Timur Tahun 2022" *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 3, No. 2 (2023), DOI: <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i2.7529>.

Zahara Yusra , Rufran Zulkarnain , Sofino "PENGELOLAAN LKP PADA MASA PENDMIK COVID-19" *Journal Lifelog Learning* 4 No.1.(2021).

LAMPIRAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Barokat Zainul Alam

NIM : 211103040010

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Fakultas Dakwah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

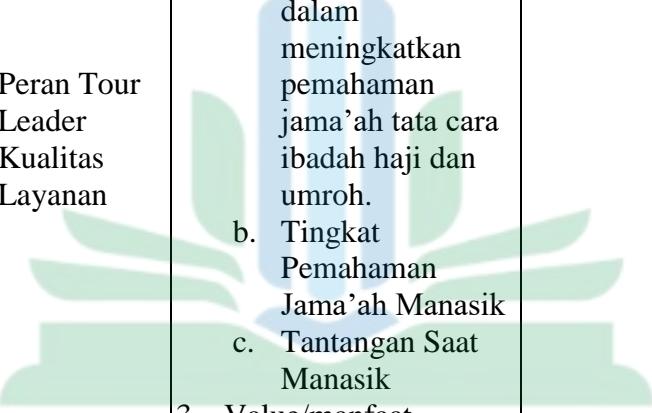
Jember, 27 Oktober 2025

Saya yang menyatakan,


Muhammad Barokat Zainul Alam

NIM 211103040010

Matrik Penelitian

Judul	Variable	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Peran Tour Leader Pada Manasik Haji dan Umrah dalam meningkatkan Kualitas Layanan di PT Nur Haramain Mulia	 1. Peran Tour Leader 2. Kualitas Layanan	1. <i>Support/dukungan</i> Tour leader PT Nur Haramain Mulia dan Jama'ah Manasik. 2. <i>Capacity/kemampuan</i> <ul style="list-style-type: none"> a. Peran tour leader dalam meningkatkan pemahaman jama'ah tata cara ibadah haji dan umroh. b. Tingkat Pemahaman Jama'ah Manasik c. Tantangan Saat Manasik 3. <i>Value/manfaat</i> <ul style="list-style-type: none"> a. Manfaat Teoritis b. Manfaat praktis 	1. Wawancara : <ul style="list-style-type: none"> a. Tour Leader b. Jama'ah Manasik 2. Dokumentasi 3. Observasi	1. Pendekatan Penelitian Pendekatan Kualitatif 2. jenis penelitian kualitatif deskriptif. 3. Pengumpulan data : <ul style="list-style-type: none"> a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 4. Analisis data model Miles dan Huberman <ul style="list-style-type: none"> a. Pengumpulan data b. Reduksi data c. Penyajian data d. Penarikan kesimpulan atau vertifikasi 5. Keabsahan data <ul style="list-style-type: none"> a. Triangulasi Sumber b. Triangulasi teknik 	1. Apa peran tour leader dalam meningkatkan pemahaman jama'ah terhadap tata cara ibadah haji dan umrah ? 2. Bagaimana tingkat pemahaman jama'ah terhadap tata cara manasik haji dan umrah ? 3. Apa tantangan yang dihadapi tour leader pada manasik haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas layanan di PT Nur Haramain Mulia?

PEDOMAN WAWANCARA

1. Wawancara dengan Tour leader

Peneliti pada saat melakukan wawancara menggunakan jenis wawancara tidak terstruktur.

- a. Berapakali mendampingi jama'ah haji dan umrah ?
- b. Apa peran anda sebagai tour leader dalam menjaga kenyamanan saat melaksanakan manasik ?
- c. Apa tantangan yang sering ditemukan saat melaksanakan manasik ?
- d. Apakah manasik bersifat wajib atau hanya opsional ?
- e. Bagaimana cara menyampaikan informasi dan edukasi mengenai manasik haji dan umrah ?

2. Wawancara dengan jama'ah

Wawancara dengan jama'ah peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur.

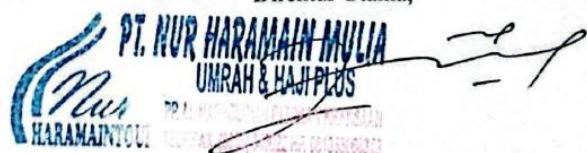
- a. Bagaimana dengan peran tour leader yang sekarang anda temui pada saat manasik ?
- b. Bagaimana pemahaman anda setelah mengikuti kegiatan manasik ?
- c. Bagaimana dengan kepuasan anda dengan kualitas layanan yang dilakukan oleh tour leader ?

B. Jurnal Kegiatan Penelitian

No	Hari Tanggal	Kegiatan Wawancara	Tanda Tangan
1	Minggu, 13 Juli 2025	Wawancara kepada jama'ah muda (Mas Hasbi)	
2	Minggu, 13 Juli 2025	Wawancara Kepada Jama'ah Dewasa (Bapak Mulyadi)	
3	Minggu, 13 Juli 2025	Wawancara Kepada Jama'ah Lansia (Bapak Masyhudi)	
4	Rabu, 8 Oktober 2025	Wawancara Kepada Jama'ah Perempuan Lansia (Ibu Hj. Diana)	
5	Senin, 14 Juli 2025	Wawancara dengan Tour Leader (Bapak H. Rosyadi Badar)	
6	Senin, 14 Juli 2025	Wawancara dengan Tour Leader (Bapak Mahfudz)	

Probolinggo, 13 Juli 2025

Direktur Utama,



Ny. Hj. Zulfa Badri S.Pd.I

A. Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

FAKULTAS DAKWAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136

email : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B.2280 /Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/ 10 /2025

19 Mei 2025

Lampiran : -

Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Nyai Hj.zulfa badri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Muhammad Barokat Zainul Alam
NIM : 211103040010
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Peran Tour Leader Pada Manasik Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Studi Kasus PT NUR HARAMAIN MULIA."

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Yusufa



C. Surat Selesai Penelitian



PT. NUR HARAMAIN MULIA

tour & travel (umrah & haji plus)

JL. IR. H. JUANDA NO. 370 PATOKAN KRAKSAAN PROBOLINGGO

TELP. (0335) 843022, 8401062, 082302003045, email: nur.haramaintour@yahoo.com, www.nurharamainmulia.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0996/A.2/PT. NHM/VIII/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : Ny.Hj. Zulfa Badri, S.Pd.I
Jabatan : Direktur Utama

Menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Barokat Zainul Alam
Nim : 211103040010
Jurusan : Manajemen Dakwah
Kampus : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
Judul : "Peran Tour Leader Pada Manasik Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Studi Kasus PT.Nur Haramain Mulia"

Telah benar-benar selesai melakukan penelitian di PT Nur Haramain Mulia Tour & Travel Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Demikian surat ini kami buat atas atensinya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.

Probolinggo, 06 Agustus 2025

Direktur Utama,



Ny.Hj. Zulfa Badri, S.Pd.I



NO. ANGGOTA: 308/AMPHURI/2017



NIA: 0450/XII/DPP/2018



IATA CODE: 1533410



Komitmen Akreditasi Nasional
Lembaga Akreditasi Nasional
LALAN



D. Dokumentasi

1. Struktur PT NUR HARAMAIN MULIA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Dokumentasi kegiatan manasik 13 Juli 2025





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Dokumentasi wawancara Tour Leader Bapak Mahfudz dan Bapak Rosyadi

Badar 14 Juli 2025



4. Wawancara dengan jama'ah Manasik 13 Juli 2025



5. Dokumentasi sarana prasarana PT Nur Haramain Mulia 13 Juli 2025



KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



7. Jumlah Jama'ah PT Nur Haramain Mulia

NO	TAHUN HURIAH	NAMA PAKET	TANGGAL BERANGKAT	LAMA PAKET	JUMLAH JAMAAH	HARGA**	TOUR LEADER
1		HEMAT ARBAIN	1-Jan-23	16	71	Rp30,600,000	KH. ROSADI BADAR & NY. HU. UMMI MAHMUDAH
2		SUPER PROMO	7-Jan-23	23	48	Rp33,900,000	KH. MASHUDI
3		HEMAT ARBAIN	22-Jan-23	16	176	Rp30,600,000	KH. HASAN SYADZU, HU. SITI AMINAH, UST. AFFAN, 1 NAKES
4		VIP	26-Jan-23	13	58	Rp37,300,000	KH. MOH. RIFAI & NY. HJ. ZULFA BADRI
5		REGULER	26-Jan-23	13	40	Rp32,400,000	GUS H. ABDULLAH M. SOFYAN
6		SUPER HEMAT	6-Feb-23	9	72	Rp24,600,000	H. SYAIFAH ANSARI & HU. SRIVATI
7		ARBAIN SYABAN	26-Feb-23	16	98	Rp31,500,000	K. ARIFIN ABDULLAH & H. IMAM ZARKASI
8		PERMINTAAN KHUSUS	14-Mar-23	16	40	-	PERMINTAAN KHUSUS
9		AWAL RAMADHAN	19-Mar-23	16	95	Rp35,200,000	NY. HJ. LATIFAH WAFI & UST. H. MUSTOFA
10		FULL RAMADHAN	3-Apr-23	26	32	Rp45,900,000	NY. HJ. MIHMIDATY
11		ITIKAF AKHIR RAMADHAN	6-Apr-23	20	48	Rp37,300,000	KH. MUHAMMAD
12		LAILATUL QADAR	12-Apr-23	16	21	Rp48,950,000	KH. MUKHISLAM RAH & NY. HJ. ZULFA BADRI
13		ITIKAF AKHIR RAMADHAN	12-Apr-23	16	170	Rp37,950,000	KH. HEFNIY, H. ABDUL ZIZ, HU. DR. NISWAH NILAM, UST. EKO BUDANTO
14		REGULER SYAWAL	4-May-23	13	73	Rp32,500,000	KH. TAUHIDULLAH BADRI & NY. HJ. ZUMROH
15		HEMAT ARBAIN		40		Rp31,400,000	UST AKHMAD BASORI
16		REGULER	15-Aug-23	16	33	Rp32,500,000	H. MUHAMMAD AS'ADI
17		SUPER HEMAT	26-Aug-23	9	48	Rp25,900,000	H. KEMAS WAGIANTO
18		VIP	31-Aug-23	13	35	Rp36,300,000	KH. MOH. RIFAI, & NYAI HJ. LAILATUL JUMANAH BADRI
19		HEMAT ARBAIN	19-Sep-23	16	96	Rp31,600,000	KH. HASAN BARAHUN, NY. HJ. SITI KHOTIJAH & TENAGA KESEHATAN
20		ARBAIN REGULER			89	Rp32,700,000	LORA ABDULLAH M. SOFYAN & NY. FAATI HUSEIN
21		REGULER BATIK	19-Sep-23	13	30	Rp33,000,000	KH. MOH. NADHIF ANNWAR
22		VIP BATIK			53	Rp37,800,000	GUS AHMAD JUANI, & NING HIDAYATI MAULIA
23		ARBAIN SPESIAL	25-Sep-23	23	43	Rp35,000,000	H. M. RUSLAN
24		HEMAT ARBAIN	26-Sep-23	16	95	Rp31,900,000	KH. AHMAD HAIDORI
25		HEMAT ARBAIN	10-Oct-23	16	56	Rp31,900,000	UST MOH. AFAN & TENAGA KESEHATAN
26		ARBAIN REGULER	24-Oct-23	16	48	Rp32,900,000	NY. HJ. LATIFAH WAFI
27		REGULER	02-Nov-23	13	32	Rp32,000,000	NY. HUR YAYATI
28		VIP			30	Rp36,800,000	KH. TAUHIDULLAH BADRI
29		PERMINTAAN KHUSUS	04-Nov-23	25	36	-	PERMINTAAN KHUSUS
30		SUPER HEMAT	06-Nov-23	9	30	Rp26,600,000	UST. MOH SAHLAN
31		HEMAT ARBAIN	07-Nov-23	16	46	Rp31,900,000	KH. JAMIL NASIR
32		SUPER HEMAT	14-Nov-23	29	48	Rp34,500,000	KH. MASYHUDI
33		PERMINTAAN KHUSUS	21-Nov-23	16	94	-	PERMINTAAN KHUSUS
34		HEMAT ARBAIN	21-Nov-23	16	76	Rp31,900,000	H. IMAM ZARKASI, HJ. SOFIROH
		HEMAT ARBAIN	05-Dec-23	16	76	Rp31,900,000	KH. JAIZ BADRI, H. MUSTOFA MIVONO, & TENAGA KESEHATAN
		ARBAIN LIBURAN	19-Dec-23	16	40	Rp34,000,000	UST. H. TAHIRUDIN
TOTAL JAMAAH 2023							
2331							

1444 H.

1445 H.

NO	NAMA PAKET	TANGGAL BERANGKAT*	TANGGAL KEMBALI	LAMA PAKET	HARGA**	RUTE	HOTEL	JUMLAH JAMAAT	JUMLAH TERBUKAH	TOUR LEADER
1	HEMAT	14-Jan-23	2 RAJAB 1443 H	16	Rp32,200,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA	66	48	DR. HU. SEI AMRANI
2							TAWAHIDAH GOLDEN	34	34	DR. HU. SEI AMRANI
3	HEMAT	29-Jan-23	16 RAJAB 1443 H	16	Rp33,700,000	SUB-JED PP	SAWAH AL HUDA	71	71	DR. HU. SEI AMRANI
4	REGULER				Rp31,600,000	SUB-JED PP	ILAU KENDA PLAZA GOLD	40	40	NY MT. LATIFAH JENIA BAJURI A.A.S
5	VIP				Rp41,200,000					
6	SUPER HEMAT	24 RAJAB 1443 H	12	Rp27,500,000	SUB-JED PP	AYMAN AL HUDA	FATHIMA GOLDEN	51	51	DR. HU. HENRY ABDI RAHMAN MIA
7	SUPER HEMAT ARBAIN	05 Februari 2024	SYABAN 1443 H	23	Rp35,000,000	SUB-JED PP	AYMAN AL HUDA	45	45	UST. HU. ABDI RAHMAN MIA
8	REGULER	11 Februari 2024	SYABAN 1443 H	16	Rp24,400,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA	32	32	DR. H. ABDI RAHMAN MIA, DR. HU. SEI AMRANI
9	AWAL RAMADHAN		29 SYABAN 1443 H	16	Rp35,500,000	SUB-JED PP	AYRAF AL HUDA	69	69	NY NY. ZUMROH
10	REGULER	16 Maret 2024	15 RAMADHAN 1443 H	23	Rp43,000,000	SUB-JED PP	AYRAF AL HUDA	35	35	UST. ABDI RAHMAN MIA, DR. HU. SEI AMRANI
11	ITIKAF ARBAIN		20 RAJAB 1443 H	16	Rp21,900,000	SUB-JED PP	AYMAN AL HUDA	76	76	NY. H. ZUMROH
12	REGULER				Rp30,500,000	SUB-JED PP	AYRAF AL HUDA	17	17	DR. HU. SEI AMRANI
13	REGULER GATE	31 April 2024	31 SYAWAL 1443 H	16	Rp31,900,000	SUB-JED PP	AYRAF AL HUDA	45	45	DR. HU. SEI AMRANI
14	HEMAT				Rp33,400,000	SUB-JED PP	AYRAF AL HUDA	66	66	DR. HU. SEI AMRANI
15	REGULER				Rp41,000,000	SUB-JED PP	TAWAHIDAH GOLDEN	38	38	DR. HU. SEI AMRANI
16	HEMAT	12 Agustus 2023	14 AGUSTUS 2023	16	Rp31,500,000	SUB-JED PP	OLAYAH AL HUDA GRAND PLAZA	47	47	NY NY. SUMROH
17	REGULER	14 September 2024	14 AGUSTUS 2024	29	Rp11,500,000	SUB-JED PP	OLAYAH AL HUDA GRAND PLAZA	47	47	NY NY. SUMROH
18	VIP	01 September 2024	14 AGUSTUS 2024	15	Rp17,000,000	SUB-JED PP	TAWAHIDAH GOLDEN	48	48	NY NY. KHAIRUL NY
19	HEMAT	07 September 2023	16 AGUSTUS 2023	16	Rp12,900,000	SUB-JED PP	TAWAHIDAH GOLDEN	70	70	NY NY. KHAIRUL NY
20	REGULER				Rp31,400,000	SUB-JED PP	TAWAHIDAH GOLDEN	92	92	DR. HU. SEI AMRANI
21	REGULER	11 September 2024	14 AGUSTUS 2024	23	Rp14,000,000	SUB-JED PP	AYMAN AL HUDA FATHIMA GOLDEN	60	60	DR. H. ABDI RAHMAN MIA
22	REGULER	14 September 2024	14 AGUSTUS 2024	29	Rp21,600,000	SUB-JED PP	AYMAN AL HUDA FATHIMA GOLDEN	32	32	DR. H. ABDI RAHMAN MIA
23	HEMAT	24 September 2024	14 AGUSTUS 2024	16	Rp11,500,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA SYABAN	60	60	DR. H. ABDI RAHMAN MIA
24	SUPER HEMAT	03 Oktober 2024	14 AGUSTUS 2024	29	Rp33,600,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA SYABAN	44	44	DR. HU. SEI AMRANI
25	HEMAT	06 Oktober 2024	14 AGUSTUS 2024	16	Rp11,500,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA SYABAN	43	43	NY NY. ZABRASAI
26	REGULER				Rp30,000,000	SUB-JED PP	TAWAHIDAH GOLDEN SAPWAT	76	76	DR. HU. SEI AMRANI
27	REGULER	17 Oktober 2024	14 AGUSTUS 2024	14	Rp10,000,000	SUB-JED PP	TAWAHIDAH GOLDEN SAPWAT	8	8	DR. HU. SEI AMRANI
28	HEMAT	27 Oktober 2024	14 AGUSTUS 2024	16	Rp11,500,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA SYABAN	33	33	DR. H. ABDI RAHMAN MIA
29	HEMAT	17 November 2024	14 AGUSTUS 2024	16	Rp12,000,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA SYABAN	33	33	DR. HU. SEI AMRANI
30	REGULER	03 November 2024	14 AGUSTUS 2024	23	Rp15,700,000	SUB-JED PP	AYMAN AL HUDA FATHIMA GOLDEN	30	30	DR. HU. SEI AMRANI
31	REGULER	10 November 2024	14 AGUSTUS 2024	16	Rp13,000,000	SUB-JED PP	AYMAN AL HUDA FATHIMA GOLDEN	43	43	DR. HU. SEI AMRANI
32	HEMAT	16 November 2024	14 AGUSTUS 2024	23	Rp13,000,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA SYABAN	66	66	DR. HU. SEI AMRANI
33	REGULER	23 November 2024	14 AGUSTUS 2024	16	Rp14,000,000	SUB-JED PP	NARWAT AL HUDA SYABAN	49	49	DR. HU. SEI AMRANI
34	REGULER	30 November 2024	14 AGUSTUS 2024	23	Rp14,000,000	SUB-JED PP	TAWAHIDAH GOLDEN SAPWAT	40	40	DR. HU. SEI AMRANI
35	REGULER	13 Desember 2024	14 AGUSTUS 2024	16	Rp14,000,000	SUB-JED PP	TAWAHIDAH GOLDEN SAPWAT	40	40	DR. HU. SEI AMRANI
36	REGULER				Rp24,000,000	SUB-JED PP	TAIF INDIA GRAND PLAZA	46	46	E. ALLAHIBR
TOTAL JAMAAH 1444 H.										
TOTAL JAMAAH 1444 H. 488										
NO	GRUP	PAKET	LAMA PERJALANAN	TOUR LEADER	TGL BERANGKAT	BULAN HIBURAH	RUTE	JUMLAH JAMAAT	JUMLAH TERBUKAH	TOUR LEADER
1	UMRAH	BERSAMAI KYAI	12 HARI	KH. MUHISIN SEAD, M.A.	7 Feb-22	RAJAB 1443	CGK-JED	45		
2	SYABAN		12 HARI	UST. H. IMAM ZARKASI, S.E.	12 Mar-22	SYABAN 1443	CGK-JED	30		
3	SYABAN		12 HARI	USTOH. HU. SHOFIRAH	12 Mar-22	SYABAN 1443	CGK-JED	35		
4	AWAL RAMADHAN		12 HARI	KH. HEFNIY ABDUL RAZAK	28 Mar-22	RAMADHAN 1443	CGK-JED	44		
5	LAILATUL QADAR	19 HARI	NY. HJ. ZULFA BADRI	15 Apr-22	RAMADHAN 1443	CGK-JED	24			
6	ITIKAF AKHIR RAMADHAN	19 HARI	KH. MOH. AYYAN	15 Apr-22	RAMADHAN 1443	CGK-JED	50			
7	ITIKAF AKHIR RAMADHAN	22 HARI	KH. MUHAMIN	15 Apr-22	RAMADHAN 1443	CGK-JED	44			
8	ITIKAF AKHIR RAMADHAN	22 HARI	ARUDIM	15 Apr-22	RAMADHAN 1443	CGK-JED	23			
9	SYAWAL START SURABAYA	12 HARI	KH. TAUHIDULLAH BADRI	10 May-22	SYAWAL 1443	CGK-JED	45			
10	SYAWAL START SURABAYA	13 HARI	KH. NUR CHOTIB	12 May-22	SYAWAL 1443	CGK-JED	46			
11	SYAWAL	13 HARI	UST. H. MUSTHORA MIYONO	12 May-22	SYAWAL 1443	CGK-JED	45			
TOTAL JAMAAH 1444 H. 488										
NO	GRUP	PAKET	LAMA PERJALANAN	TOUR LEADER	TGL BERANGKAT	BULAN HIBURAH	RUTE	JUMLAH JAMAAT	JUMLAH TERBUKAH	TOUR LEADER
13	HEMAT ARBAIN	16 HARI	KH. FAHMI AHZ	28 Aug-22	SAFAR 1444	SUB-JED PP	50			
14	HEMAT	13 HARI	KH. MOH. MABUTSON	6 Sep-22	SAFAR 1444	SUB-JED PP	50			
15	SUPER HEMAT	9 HARI	KH. MOH. MUHAMMAD ASADI	24 Sep-22	SAFAR 1444	SUB-JED PP	46			
16			NY. HJ. ZULFA BADRI	29 Sep-22	MAULID 1444	SUB-MED, JED SUB	96			
17				USTOH. HU. NUR YAYATI	29 Sep-22	MAULID 1444	SUB-MED, JED SUB	71		
18	REGULER	13 HARI	UST. H. NUR YAYATI	29 Sep-22	MAULID 1444	SUB-MED, JED SUB	71			
19				UST. H. NADIFAH ANWAR	29 Sep-22	MAULID 1444	SUB-MED, JED SUB	71		
20				NY. H. SITI KHADIAH	7 Oct-22	MAULID 1444	SUB-JED PP	45		
21	HEMAT ARBAIN	16 HARI	dr. H. SOFI GIANTARI	30 Oct-22	RABIUL ACHIR 1444	SUB-JED PP	193			
22				FAJAR HARI WIBOWO						
23				KH. AHMAD HANIDI	20 Nov-22	RABIUL ACHIR 1444	SUB-JED PP	67		
24	HEMAT ARBAIN	16 HARI	NY. HJ. UMMI KULSUM	20 Nov-22	RABIUL ACHIR 1444	SUB-JED PP	67			
25				NY. H. ZUMROH NAJYAH	26 Nov-22	JUMADIL AWAL 1444	SUB-JED PP	87		
26	HEMAT ARBAIN	16 HARI	dr. H. NISWAH NILAM QONTAH	26 Nov-22	JUMADIL AWAL 1444	SUB-JED PP	143			
27				KH. JAMIL ABDUL NASE	4 Dec-22	JUMADIL AWAL 1444	SUB-JED PP	102		
28</										

8. Dokumentasi wawancara dan berkas jumlah Jama'ah

- a. Wawancara dengan Tour leader ke-1 dengan Bapak Rosyadi Badar
Peneliti “Mungkin namanya sama umur juga? Sama domisilnya?”
Audiens “Nama saya, Rosyadi Badar. Kemudian usia 65. Terlahir pada tanggal 6 bulan 2012. Kursi 960 dan alamannya di Karanganyar, Paiton, Borobodingo.”

Pewawancara “ bagaimana cara menangani lansia bapak?”

Audiens “Lansia, khusus Lansia memang memerlukan perhatian khusus dari tour leadar, ya. Jadi tidak hanya karena mereka tidak ikut praktek, jadi walaupun dia ikut praktek di dalam perjalanan ke Tanah Suci, itu tetap menjadi atensi bagi Tour leader. Sehingga keabsahannya atau kesahan manasiknya yang bersangkutan itu itu tetap menjadi tanggung jawab ke Tour leader. Jadi ada pendampingan khusus, walaupun nanti bersama-sama, tapi secara khusus kita perhatikan mereka itu. Mungkin ketika ada jamaah yang lain yang mampu untuk bersama-sama, itu dipasarkan. Ketika tidak, ya bersama-sama dengan kita. Jadi bukan karena dia ikut praktek atau tidak, tetap semuanya menjadi perhatian Tour leader, tapi secara khusus kita punya atensi untuk yang lansianya.”

Pewawancara “Terus, jenengan menjadi tour leader umroh sama haji itu berapa kali?”

Audiens “Kalau hajinya 3 kali, umrohnya 2 kali. Yang menjadi pembimbing ya, yang menjadi pembimbing. Dari tahun 2009, 2014, 2017. Kemudian 2023 itu umrohnya, 2024 umrohnya. Di luar itu, saya kesana. Tidak dalam kapasitas Tour leader, tapi pribadi. Ya, ada 3-4 kali. Peribadi yang tidak jadi bertugas.”

Pewawancara “Terus kan yang seperti tadi kan tantangan bagi leader itu. Itu selain tantangan yang selain Lansia, yang pada saat manasik. Kalau khusus haji itu, kalau saya jadi pembimbing haji, itu karena membawai sekian ratus jamaat.”

Audiens “Tentu tantangannya lebih berat daripada umroh. Di dalam haji, karena ada perangkat yang lain, ada karung, ada ketua regu, ada ketua umrohan, pada masa saya. Kalau sekarang, baru saat ini kena uji coba yang lain, saya nggak tahu. Tapi kemungkinan juga ke depan tetap ada ketua regu dan ketua umrohan. Nah, itu kita mempertanggung jawabkan juga secara heretik. Jadi kan tak mungkin kalau sendirian itu lagi menawani orang 455 atau 300 sekian, maka perangkat-perangkat itu kita manfaatkan. Jadi tantangannya tidak hanya Lansia. Tapi kan mereka semuanya, kadang-kadang itu lebih banyak bergantung kepada KBIH, lebih banyak juga yang bergantung kepada pembimbing. Jadi dimana seorang pembimbing ibadah itu punya tanggung jawab atas semua tindakan jamaah dalam hal manasiknya. Jadi tidak hanya karena dia tua, kadang-kadang tua malah

kalah anak mudanya. Yang muda nya juga banyak yang sangat bergantung kepada kita. Maka kemudian kita harapkan sebenarnya ke depan ini betul-betul bagaimana menjadi mandiri walaupun dia ikut KBIH. Mandiri itu bukan berarti dia itu dilepas, enggak. Tapi dia faham terhadap manasiknya. Walaupun ikut KBIH, tapi dia faham terhadap manasik. Tidak mengubah niat, dia itu pasrah. Pasrah seluruhnya. Tanpa mengandungi pengetahuan apapun tentang manasik. Wah, udah lah pasrah siapa yang pembimbing anyaran itu.

Pewawancara “ Kalo itu Pak, cara memberi pemahaman tentang materi rukun walaupun sunnah haji ataupun umrah itu gimana Pak? ”

Audiens “Kalau saya itu pemahaman awalnya kepada mereka itu pertama bahwa umrah ataupun haji itu tidak pernah disibukkan dengan persoalan lafadz. Itu yang pun ditanamkan bahwa umrah ataupun haji itu semua sifatnya pekerjaan kecuali niat saja. Kecuali niat yang dalam hati. Selebihnya pekerjaan fisik. Selebihnya sehingga orang tanpa baca apapun sebenarnya. Tanpa baca-baca apapun sebenarnya. Yang penting dia niat, kemudian mengerjakan secara fisik sesuai dengan buku-buku yang ada itu sudah sah. Yang kedua, umrah mungkin tidak lebih dari berapa jam saja. Bahkan kalau mampu sehari bisa dua kali atau tiga kali. Artinya pekerjaan umrah itu dari berangkat sampai selesai paling 5 jam, 4 jam, 5 jam selesai. Dengan runtutan begitu-begitu. Itu untuk memudahkan pemahaman dulu sebagai dasar. Kalo haji tidak lebih dari 6 atau 7 hari. Dari tanggal 8 sampai tanggal 13 Dzulhijjah. Ya itu saja, nggak lebih dari itu. Kemudian pertanyaan berikutnya, apa saja yang dikerjakan semasa dari tanggal 8 sampai dengan tanggal 13?, Apa saja yang dikerjakan? Nah, di situ lah kemudian ada posisi-posisi rukun, posisi wajib, posisi sunah, kemudian ada larangan-larangan di situ. Itu yang perlu diberikan pemahaman. Walaupun itu sulit.”

Pewawancara “Terus itu, cara kayak agar kemarin itu sempat kayak Lansia itu pada saat manasik gitu kan, Paling belakang gitu. Nah kemarin itu nggak kedengeran, posisinya nggak pake alat apapun. dan satu, atau tiga rombongan itu posisi Tawaf itu bersamaan. Jadi yang bagian Lansia itu ada yang di belakang itu nggak kedengeran. Nah itu nanti gimana bapak?

Audiens “Kalau praktiknya, praktiknya atau pada saat diMekkah maksudnya. Sekarang kalau mereka mampu untuk jalan bersama-sama, maka mereka yang Lansia itu ketika mampu jalan bersama kita, itu ditaruh di tengah. Ketika yang Lansia tidak mampu, mereka harus ngongkos. Harus bayar dengan kursi roda. Itu alternatif. Jadi bagaimanapun kalau rukun, itu harus dilakukan, itu jadi pakai kursi roda, nyewa biasanya bayar 200-300 real. Itu sudah Tawaf dan sa’inya.

Pewawancara “oh iya bapak lupa, Mungkin bisa mengenalkan namanya sama umur juga? Sama domisilnya juga?”

Audiens “Nama saya, Rosyadi Badar. Kemudian usia 65. Terlahir pada tanggal 6 bulan 2012. Kursi 960 dan alamannya di Karanganyar, Paiton, Borobodingo.”

b. Wawancara dengan Tour leader ke 2 dengan Bapak Mahfudz

Pewawancara “Bapak, ini saya mau tanya untuk wawancara penelitian skripsi. Sebelum itu, saya mau tanya dengan nama, umur, dengan domisili Bapak sebagai tour leader?

Audiens “Ya, nama saya Muhammad Mahfudz Fakih ya. Usia 53 tahun. Alamat di Elanganyar, Paiton, Probolinggo.

Pewawancara “Oke Bapak, untuk bagimana sih sebagai tour leader umrah dan mungkin Bapak pernah juga sebagai turlidun haji. Itu sudah berapa kali Bapak?

Audiens “Ya, saya baru dua kali ya sebagai turlidun umrah. Kalau haji belum jadi TL ya. Tapi kalau di umrah sudah kurang lebih dua kali.”

Pewawancara “Nah, itu tugas dan tanggung jawab tour leader pada saat manasik itu apa aja? Pada saat manasik?

Audiens “Pada saat manasik yang pertama memastikan bahwa jama’ah yang dibimbingnya itu sudah terkoneksi di dalam grup ya. Terkoneksi atau terhubung dengan grup, rombongan ya. Karena biasanya dalam sekali pemberangkatan itu ada minimnya 2 ya 1 atau 2 rombongan. Karena itu memastikan yang pertama semua anggota terkoneksi. Jadi dengan cara pertemuan pertama itu adalah mengidentifikasi nomor-nomor kontak yang bisa dihubungi. Itu ketika manasik pertama. Jadi manasik pertama itu lebih kepada administratif ya. Memastikan kelengkapan administrasi. Kemudian kelengkapan barang-barang yang harus dibawa. Dan tata cara penempatannya. Karena biasanya kan kalau ada 2 koper nih, ada 2 koper besar dan 2 koper kecil. Itu harus dipastikan, harus ada panduannya itu. Barang-barang apa saja yang harus ada di koper kecil, barang-barang apa saja yang harus ada di koper besar. Karena itu juga berkaitan dengan pelaksanaan tawaf wajib ketika pertama kali datang di Mekah. Misalkan kain ihram, kain ihram itu harus ada di koper kecil. Karena ketika sampai di Jeddah, ya malah itu langsung harus sudah nikot ya niat ihram di bandara untuk melaksanakan umroh wajibnya. Banyak lah, termasuk misalkan obat-obatan dan sebagainya itu sudah harus dipastikan, diinformasikan di awal-awalnya. Itu yang pertama. Ketika kemudian yang substansi ya tentu memberikan pembekalan tentang materi ibadah, ibadah umrohnya. Mulai

dari syarat rukun, kemudian hal-hal yang harus dihindari atau larangan-larangan ihram. Dan tata cara, ketika misalkan tata cara pembayaran dam ketika suatu larangan dilanggar oleh jemaah. Itu yang kemudian memberikan pembekalan materinya. Kemudian setelah itu pertemuan berikutnya biasanya praktik. Praktik melakukan ibadah umroh. Mulai dari pertama kali, niat ihram, kemudian nawaf, syai, hingga tahlun. Itu biasanya dipraktikkan. Biasanya kalau di KBIHU, KBIHU Nur Haramain itu manasiknya untuk umroh itu antara 3 sampai 4 kali. Sebelum keberangkatan. Saya kira kalau jemaah memperhatikan dengan seksama materi-materi yang disampaikan. Insya Allah sebenarnya itu sudah bisa di artinya minimal jemaah itu sudah memiliki bekal yang cukup, bekal pengetahuan tentunya, yang cukup tentang materi ibadah umroh itu sendiri.”

Pewawancara “Bapak, untuk cara memberi pemahaman itu bagaimana pada jemaah itu pada saat manasik dan juga pada saat waktu praktik? “

Audiens “Tentu kita sampaikan sesuai dengan buku pedoman, sesuai dengan panduan perjalanan ibadah umroh itu yang dikeluarkan oleh KBIHU. Kita sampaikan secara nulisan, kemudian juga kita sampaikan atau kita kasih contoh dengan praktik. Misalkan contoh memakai kain ihram, itu kita praktekkan, kita simulasikan, kita simulasikan. Termasuk misalkan pelaksanaan miqatnya, niat ihramnya dari miqat itu kita simulasikan. Kemudian pelaksanaan tawafnya kita juga simulasikan, pelaksanaan sa’inya kita simulasikan, sampai kepada pelaksanaan tahalunya. Itu kita simulasikan. Selain itu juga yang penting disampaikan pada jemaah itu adalah larangan-larangan umroh, larangan-larangan ikhrom. Larangan-larangan ikhrom apa saja yang tidak boleh dilakukan dan konsekuensinya apa jika dilakukan, itu juga perlu dipenjelasan. Karena ada hal-hal yang memang krusial, disitu itu sangat krusial, larangan-larangan ikhrom itu sangat krusial. Dan kalau tidak senantiasa diwanti-wanti, itu baik sengaja maupun tidak sengaja, seringkali dilakukan oleh jemaah umroh. Dan ketika sudah berkaitan dengan, dan ketika sudah melaksanakan pelanggaran ikhrom, disuruh membayar dam itu rata-rata geberatan. Karena itu kemudian yang bisa dilakukan oleh Tour leader itu, sebelum pelaksanaan, pada saat manasik, itu memberikan wawasan apa saja yang menjadi larangan ikhrom. Kalau bisa, kalau saya biasanya sangat detail, misalkan tentang arot, arotnya perempuan. Kemudian auratnya laki-laki, kemudian memberikan larangan ikhrom dalam bentuk mental. Misalkan apa, larangan-larangan yang berkaitan dengan sikap rilaku, apa berkata-kata kotor dan lain sebagainya. Marah, bertekar, karena itu juga larangan-larangan ikhrom yang harus dihindari, meskipun tidak. Nah itu detail sekali, kita sampaikan secara detail. Nanti ketika pelaksanaan umroh di masjidil haram, di Tanah Suci, itu juga kita wanti-wanti. Wanti-wanti kepada jamaah, misalkan sebelum melaksanakan niat ihram, itu kita sudah wanti-wanti. Untuk misalkan

melepas celana dalam atau baju-baju yang berjahit, kemudian menjauhkan hal-hal yang bisa membantalkan, misalkan wangi-wangian, minyak, parfum, itu kita suruh jauhkan ketika kita sudah niat. Dan itu memang setiap kali, tidak cukup dilaksanakan pada saat pembekaran, tapi setiap kali kita mau akan umroh, itu kita sampai. Karena kalau tidak, ya kenyataannya memang banyak yang baik sengaja maupun tidak sengaja, itu dilakukan oleh jamaah saja. Terutama apa? Terutama misalkan umroh. Jadi ketika sudah sampai di, misalkan ada jeda dari ihram, miqat, tawaf, itu kadang dijeda jadwal makan, misalkan ke hotel. Atau ketika di hotel itu sudah kadang tidak bisa terkontrol auratnya, misalkan mau ke jeding dan lain sebagainya. Jadi itu betul-betul diwantedi, saya kira begitu.

Pewawancara “Terus mengenai manasik itu bersifat wajib atau opsional? Audiens “Sebenarnya wajib sih, sebenarnya wajib. Tapi ya, wajib dalam artian apa ya, tapi tidak ada denda maksudnya. Kemudian kalau tidak ikut manasik kemudian didenda, tidak. Ya, karena pentingnya pemahaman terhadap materi ibadah umroh itu sendiri yang kemudian sangat-sangat dianjurkan oleh KBIH itu untuk hadir mengikuti manasik.

Pewawancara “Kalau caranya biar jama’ah itu bisa mengerti dengan apa yang terbicarakan itu bagaimana Pak? Cara membagi materinya itu sama itu bagaimana?“

Audiens “Ya, kita sampaikan secara sistematis ya, sesuai dengan urutan materi yang sudah ada di pedoman ini. Mulai dari syarat rukun, itu yang pertama. Nah, kemudian untuk mengecek pemahaman itu ya kita hadakan setelah penyampaian itu ya kita langsung tanya. Langsung tanyakan sejauh mana para jamaah itu sudah menangkap materi yang kita sampaikan. Langsung. Kemudian ketiga, kita biasanya adakan sesi tanya jawab. Setelah sesi materi, setelah sesi diskusi, kita biasanya adakan sesi tanya jawab. Kadang-kadang ada hal-hal yang masih belum dipahami oleh jamaah, itu kita buka sesi tanya jawab seluas-luasan. Itu yang biasanya kita lakukan. Terus untuk strategi bagi yang kaya jamaah yang lansia gitu, untuk pada saat manasik. Nah, itu kan sering juga terkadang mengalami kelelahan pada saat manasik.”

Pewawancara “Terus yang nggak ikut prakteknya itu, hanya bekal dengan materi saja. Nah, itu gimana strategi samean bapak?”

Audiens “Ya, sebenarnya memang harus ya, dua-duanya materi, penyampaian materi dan pembekalan materi dan pembekalan praktek itu harusnya dua-duanya dimatikan. Apalagi bagi yang belum pernah umroh atau belum pernah haji, itu sangat penting, sangat diantarkan. Tapi karena, ya, jika terkendala fisik ya, maka ya kita tidak bisa memaksakan, tetapi materi itu sudah kita sampaikan. Nah, nanti ya tergantung di lokasi, di lokasi

mana, di lokasi ketika pelaksanaan umroh yang sebetulnya, ya itu yang kita dampingin sudah. Kita pastikan bahwa lansia ini, ya mengikuti seluruh rangkaian ibadah umroh. Mulai dari, namanya, ya, niat nihrol, nikot, niat nihrol sampai kepada tahalu. Itu kita pastikan, kita dampingin. Nah, ketika, yang penting umroh wajibnya, ya. Ini ketika setelah umroh wajib selesai dan kemudian umroh berikutnya ke-2, ke-3, dan ke-5, sampai ke-5 itu dia tidak kuat secara fisik, ya sudah. Yang penting wajibnya sudah selesai. Wajibnya itu kan hanya saat pertama kali datang. Tapi kalau sepanjang masih bisa didorong, dimotivasi, dan kita dampingin, dan mau kita dampingin, ya kita dampingin.

c. Wawancara dengan Audiens 1 bapak Masyhudi

Pewawancara “Nama Samean siapa?

Audiens “Nama saya Masyhudi

Pewawancara “Dari mana asalnya bapak?”

Audiens “Dari Wangsai Umur 55

Pewawancara “Ini belum pernah berangkat Apa Udah pernah berangkat?

Audiens “Belum, ini yang pertama Ini pertama kali

Pewawancara “Itu tadi dijelaskan apa saja Tentang Manasik ini?

Audiens “Yang terkait seputar Manasik Terutama Yang paling khusus itu apa? eee.. Yang paling khusus gitu Yang paling , yang paling ramai terkait dengan Rukun Rukun Umrohnya Rukun Umrahnya Karena itu, Ya kalau Itu dilanggar kan Rukun Umrohnya kan batal, sudah paham Itu yang sudah dijelaskan oleh Kiai kemarin Dan juga tadi diperjelas lagi Alhamdulillah insya Allah Semua jemaah yang ikut Manasik hari ini Insya Allah sudah paham semua, Ya karena Itu selalu menyampaikan Kiai Ditekankan disitu Penjelasan penjelasannya Dari pelatihan kemarin Sampai sekarang Penjelasan disitu Di Rukun Umrohnya”

Pewawancara “Karena kalau dilakukan salah satunya lho Untuk Tadi Kayak Apa? Kayak Kayak Tadi penjelasan yang pertama itu Yang terkait dengan Yang dilarang disana.

Audiens “Ya itu Itu Itu ya Rukun Umroh”

Pewawancara “yang nggak boleh itu Udah paham berarti Pak?”

Audiens “Sudah paham Sudah paham”

Pewawancara ”Untuk praktek Prakteknya tadi gimana Pak? “

Audiens “Praktek Manasik Alhamdulillah Ya itu kan sudah Teorinya sudah disampaikan dulu Tadi praktek Ya Sebenarnya sudah Banyak yang Paham juga kan kemarin Kemarin juga disampaikan Hari ini ditambah lagi Diperjelas lagi Ya akan paham Langsung praktek lagi Dan Buku panduannya kan juga ada

Pewawancara “terus Kepuasan samean gimana pak?”

Audiens “Alhamdulillah Jadi Biar saya betul-betul puas senang Karena memang Dari pertama mendaftar Pelajarannya haromainya luar biasa

Pewawancara “Dari untuk Turulidernya gimana Pak?

Audiens ”Alhamdulillah Bagus-bagus semua Ramah-ramah Untuk penjelasannya Bagus-bagus semua Ya ramah-ramah semua.

d. Wawancara dengan audiens ke-2 Bapak Mulyadi

Pewawancara “Ini wawancara itu buat penelitian, buat skripsi.

Audiens “Ya, paham. Di pabrik juga ada banyak.

Pewawancara “ nama jenengan siapa bapak?”

Audiens “Nama saya? Ya, nama saya Mulyadi.

Pewawancara “Umur?

Audiens “Kehadiran 27 Juli 1986. Untuk umurnya sekarang 39.

Pewawancara “Untuk domisi nya?

Audiens “ Domisi saya Kabupaten Probolinggo, Desa Kelaseman, kecamatan Gending, Kabupaten Probolinggo.

Pewawancara “Untuk tadi di awal, apakah sudah bisa dibahami

Audiens “Untuk secara garis besarnya, itu paham, Tapi untuk secara detailnya itu tidak semua, tapi sudah dipahami. Tapi untuk pembacaannya masih belajar lagi, untuk prakteknya sudah dapat dimengerti lah, untuk perlaksananya sudah cukup jelas.”

Pewawancara “Tadi juga diajarkan tata cara bayar dam atau jitia itu. Apakah diajarkan atau tidak? Audiens “Untuk itu semua, kemarin sesi pertama sudah diajari, Sudah secara lengkap diajari. Diajari, dikasih materi. Untuk pelanggaran ini, harus pelanggaran yang gimana, yang harus bayar dam itu sudah, sudah dikasih penjelasannya.”

Pewawancara “Terus untuk tour leader itu penjelasan dari segi materinya, dari segi pembawaannya itu Bagaimana tourleadernya?

Audiens “Untuk tour leader ini sendiri yang di grup 142 ini, saya rasa orangnya istimewa sekali. Memahami sekali karena memang mungkin beliau sudah pengalaman lah. Asik orangnya, menarik. Bisa membawa suasana, menciptakan suasana juga, membuat jamaah tidak bosan juga dan materinya hampir mengenal hampir masuk orangnya humble.”

Pewawancara “Untuk kepuasannya bagaimana sih? Dari manasik pertama sampai praktik gimana? ”

Audiens “Untuk kemarin, untuk kepuasan secara keseluruhan. Karena saya memang masih pertama ini ya, pertama umroh saya merasa itu sudah puas lah. Dari yang ketidak tahanan saya ya. Yang cuma melihat dulu waktu sekolah juga diajarnya gitu. Melaksanakan dari cincin di sini, teori dan lainnya ya. Puas, sudah puas. Sudah lebih dari yang saya harapkan. Lebih detil sudah.”

e. Wawancara dengan Bapak Hasbi

Pewawancara “Sebelum itu, mau saya tanyakan namanya dulu.”

Audiens “Namanya Hasbi.

Pewawancara “Umur berapa? dan Domisili?”

Audiens “Saya sekarang umur 24 tahun. Domisili, Surabaya. Domisili, Surabaya. Karena kerja di Surabaya.”

Pewawancara “itu tadi manasiknya gimana?

Audiens ”Manasiknya ya aman-aman aja. Karena mungkin kali pertama saya. Jadi, belum ada kesan yang terlalu banyak lebihnya. Karena memang pengalaman pertama. Jadi, saya nggak tahu bedanya ini dan itu. Jadi, sejauh ini baik-baik aja.”

Pewawancara “Manasiknya gimana?, Yang disampaikan tadi. Terdiri dari manasik pertama sampai praktek itu gimana? ”

Audiens ” Selebihnya sih kalau untuk dari awal pembekalan sampai praktek sih aman-aman aja. Cuma mungkin pas tadi praktek ya. Karena mungkin pas praktek itu nggak cuma satu kloter. Jadi, ada tiga. Jadi, ketika tim leadernya itu mungkin suaranya kurang lantang. Jadi, nggak terlalu terdengar. Itu aja sih. Selebihnya aman-aman aja. Dan berjalan dengan baik.”

Pewawancara “Untuk pemahamannya mungkin gimana?”

Audiens “Mungkin kalau untuk yang baru, ya namanya juga masih baru ya. Jadi, masih perlu banyak belajar. Jadi, kalau cuma ngandelin pas manasik aja kayaknya nggak cukup. Mungkin dari tentang tata caranya tadi udah

paham atau udah bisa masuk gitu, Kalau secara alur sih insya Allah udah paham. Cuma kalau lebih detail, spesifiknya mungkin masih perlu dibimbing.Karena masih baru. “

Pewawancara “ Untuk itu, yang membayar dam atau denda itu sudah dikasih tau? Sudah dikasih tau. Untuk kepuasan dari tour leadernya itu gimana? Dari segi pemberian materinya gitu? ”

Audiens “Kalau tour leadernya sih aman ya. Maksudnya memuaskan. Pemateri pemahamannya juga oke. Terus, bahasanya juga. Melayani nya juga oke juga. Jadi, pendekatannya juga enak. Jadi jamaah atau calon yang mau berangkat itu juga enak.”

Pewawancara “Jadi, untuk pemahamannya sangat cukup? ”

Audiens “Sangat cukup.”

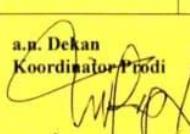
Pewawancara “Gimana kepuasan dari manasiknya tadi? ”

Audiens “Kepuasan untuk manasik, Untuk manasiknya memang sangat diperlukan. khususnya buat orang-orang yang masih baru berangkat. Karena memang sangat diperlukan buat bekal. Jadi memang sangat-sangat dibutuhkan manasiknya.”

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Blanko Konsultasi Bimbingan

 <p style="text-align: center;">KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM S-1 FAKULTAS DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</p>			
<p>Nama : Muhammad Bacokat Fahrul Alqam No. Induk Mahasiswa : 21103040010 Prodi : Magister Ilmu Komunikasi Jurusan : Manajemen Dakwah Fakultas : Fakultas Dakwah Judul Skripsi : Peran Tour Leader Pada Manajer Hajj dan Umroh dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di PT Nur Haramain Media Pembimbing : Zayyinah Harim, M.Pd.I. Tanggal Persetujuan : Tanggal s/d</p>			
NO.	KONSULTASI PADA TANGGAL	PEMBAHASAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	6 - Macet 2025	Pembahasan Bab I	
2.	18 - macet - 2025	Bab II	
3.	21 - April - 2025	Bimbingan BAB III .	
4.	23 - APRIL 2025	Revisi BAB III di Acc Sampai .	
5.	14 - Mei - 2025	Revisi Bab IV	
6.	27 - Mei - 2025	Bimbingan wawancara Santer	
7.	22 Juli 2025	Bimbingan Bab IV	
8.	8 September 2025	Revisi Bab I, II, III dan IV	
9.	30 September 2025	Revisi keseluruhan 1	
10.	6 Oktober 2025	Revisi keseluruhan 2.	
11.	13 Oktober 2025	Revisi keseluruhan 3	
12.			

a.n. Dekan
 Koordinator Prodi

 Apri Luisa Fatimah, S.M.B., M.M.
 NIP. 199104292018012002

*Catatan : Kartu Konsultasi Ini Harap Dibawa Pada Saat
Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing Skripsi*

BIODATA



Identitas Diri

Nama : Muhammad Barokat Zainul Alam
Nim : 211103040010
Tempat, tanggal lahir : Gresik, 29 Juli 2003
Alamat : Jl. Sunan Giri 15 J, Kebomas, Kabupaten Gresik,
Jawa timur
Program studi : Manajemen Dakwah
Riwayat studi : - MI. Masyhudiyyah
- MTs. Masyhudiyyah
- MA. Masyhudiyyah
Pengalaman organisasi : Ketua divisi Informatika