

**Pengaruh Peran Tour Leader Dalam Mendisiplinkan Rombongan Ibadah Jamaah Umrah Pada Pt Sriwijaya Mega Wisata Tour Travel Palembang**

Resi Purnama Sari, Candra Darmawan   
 Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah  
 Palembang, Indonesia  
 [resipurnamasari889@gmail.com](mailto:resipurnamasari889@gmail.com)

Submitted: 2023-11-01

Revised: 2023-11-14

Accepted: 2023-11-28

*Thesis with the title "The Influence of the Tour Leader in Disciplining the Group Umrah Pilgrims at PT Sriwijaya Mega Wisata Tour and travel a tour Leaders are very necessary in facing obstacles in the field, one of which is regarding congregational discipline which includes awareness, obedience and obedience congregation to listen to directions from the Tour Leader who has a thesis spirit with the title "The Influence of the Tour Leader in Disciplining the Group." Umrah Pilgrims at PT Sriwijaya Mega Wisata Tour and travel a tour leaders are very necessary in facing obstacles in the field, one of which is regarding congregational discipline which includes awareness, obedience and obedience congregation to listen to directions from the Tour Leader who has a soul leadership, for example, in terms of time discipline, namely utilizing time well in carrying out the series of Umrah pilgrimage activities. This research aims to find out how much influence the tour leader has on discipline of PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang Umrah pilgrims. This research using a type of quantitative research with survey techniques carried out by distributing questionnaires. The sample consisted of 55 people. Data analyzed with Instrument Testing, Assumption Testing, and Hypothesis Testing using toolshelp with SPSS version 26 software. The results of this study show that there is The influence of the tour leader on the discipline of the congregation, this has been proven The value of R square in the table is 0.114 which shows that the variable Congregation Discipline (Y) is influenced by the Tour Leader variable (X) by 11.4% and the remaining 88.6% was influenced by other factors not studied. leadership, for example, in terms of time discipline, namely utilizing time well in carrying out the series of Umrah pilgrimage activities. This research aims to find out how much influence the tour leader has on discipline of PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang Umrah pilgrims. This research using a type of quantitative research with survey techniques carried out by distributing questionnaires. The sample consisted of 55 people. Data analyzed with Instrument Testing, Assumption Testing, and Hypothesis Testing using tools help with SPSS version 26 software. The results of this study show that there is The influence of the tour leader on the discipline of the congregation, this has been proven The value of R square in the table is 0.114 which shows that the variable Congregation Discipline (Y) is influenced by the Tour Leader variable (X) by 11.4% and the remaining 88.6% was influenced by other factors not studied.*

**KEYWORDS:** *Promotion Strategy and Increase the Number Of Student*

<b>Copyright holder:</b> © Sari,RP (2023)	<b>Published by:</b> Scidacplus <b>Journal website:</b> <a href="https://journal.scidacplus.com/index.php/sscij/">https://journal.scidacplus.com/index.php/sscij/</a>	<b>E-ISSN:</b> 2656-1050  This article is under: 
--	--	---

**How to cite:**  
 Resi, PS. Candra, D. (2023). Pengaruh Peran Tour Leader Dalam Mendisiplinkan Rombongan Ibadah Jamaah Umrah Pada PT Sriwijaya Mega Wisata Tour Travel Palembang. *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1(4). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.413>

**PENDAHULUAN**

Ibadah Umrah merupakan salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Umroh ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i, dan bercukur demi mengharapakan ridha Allah. Hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah umrah dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Mekkah, khususnya di Masjid Haram. Namun yang membedakan Ibadah Haji dan ibadah Umrah yaitu wajib, rukun serta waktu pelaksanaan dari masing-masing ibadah tersebut.

Di dalam Al-Qur'an telah diterangkan mengenai Ibadah Haji dan Umrah yaitu pada surat Al-Baqarah ayat 196 yang berbunyi:

هلل نافع مترصحا امف تسا ا متما نمف عمت علاب قرم رسي نم يدهلا لو او قلحت مكسور بتح غلبي يدهلا هلحم  
ذا ا متعجر كلت قرشع نمف ناك مكنم اضيرم وا هب نذا نم هسار قيديفف نم مايص وا ققدس وا كسن ذاف او متاو جحلا قرمعلاو  
مارحلا او قتاو هلا او ملعاو نا هلا ديدش باقعا بلا جحلا امف رسييتسا نم يدهلا نمف مل دجي مايصف قثلث مايا نف جحلا قعبسو  
قلماك كلذ نمل مل نكي هلهما برضاح دجسلا

Artinya: Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepong (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.

Pelayanan terbaik dalam biro perjalanan umrah adalah aktivitas tour leader sebagai pemandu perjalanan yang mengakomodir segala bentuk aktivitas jamaah mulai dari keberangkatan dari Indonesia sampai kembali. Bahkan tour leader menjadi sektor penentu suksesnya sebuah perjalanan wisata karena sebuah perjalanan wisata tidak akan lengkap tanpa disertai oleh seorang pramuwisata/ tour leader. Tour leader adalah seseorang yang memberikan penerangan, penjelasan, petunjuk kepada wisatawan (tourist) dan travellers dan lainnya, tentang segala sesuatu yang hendak dilihat, disaksikan oleh wisatawan dan travellers yang bersangkutan, bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah tertentu.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di PT Sriwijaya Mega Wisata Tour and Travel Palembang pada tanggal 11 April 2022. Peneliti langsung mengamati dan melihat langsung keadaan yang ada di PT Sriwijaya Mega Wisata Tour and Travel Palembang masih banyak jamaah umroh yang kurang disiplin disebabkan karena jamaah berasal dari semua kalangan masyarakat, mulai dari anak-anak, remaja, sampai lanjut usia. Berdasarkan hal ini perlu adanya perhatian khusus terhadap diri seorang jamaah agar terbentuknya sikap kedisiplinan. Selain observasi peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Asep Suhendar selaku Tour Leader di PT Sriwijaya Mega Wisata Tour and Travel Palembang pada saat keberangkatan tanggal 28 Maret - 9 April 2022 masih banyak jamaah umroh yang kurang disiplin disebabkan karena jamaah berasal dari semua kalangan masyarakat, mulai dari anak-anak, remaja, sampai lanjut usia. Adapun kendala yang dihadapi oleh tour leader selama memimpin perjalanan ibadah umroh seperti jamaah yang terlambat datang pada saat manasik haji di tempat Asrama Haji sehingga membuat para jamaah yang sudah hadir harus menunggu jamaah yang belum datang sehingga proses Manasik Hajinya tertunda sementara, jamaah yang lupa dengan kelompok kloter atau kelompok terbang pada saat keberangkatan ke tanah suci, jamaah yang terpisah dari rombongan pada saat berlangsungnya ibadah umrah, jamaah yang lupa memakai tanda pengenal saat ingin keluar ditempat penginapan atau Hotel di Mekkah ataupun di Madinah, jamaah tidak bisa mengontrol belanjaan di tempat pasar grosir di mekkah ataupun di madinah, jamaah telat datang kumpul di saat waktu yang telah di tentukan oleh tour leader ,bahkan ada jamaah yang sakit di saat menjalankan ibadah umrah karena jamaah memiliki riwayat kesehatan yang berbeda-beda dan faktor usia.

Agar peran tour leader sangat diperlukan dalam memimpin perjalanan ibadah umroh. Tanggung jawab seorang Tour Leader itu sangatlah besar dan akan berdampak terhadap sebuah biro perjalanan ibadah umrah tersebut. Supaya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan jamaah, tidak hanya diperlukan tour leader yang berkepribadian baik saja, tetapi keprofesionalan dalam segala hal yang berkaitan dengan jasa pelayanan, yang diberikannya juga perlu diperhatikan pula. Untuk itu, tour leader yang profesional sangat diperlukan keberadaannya, para jamaah dapat memperoleh hal-hal yang ingin mereka lihat dan ketahui mengenai negara yang mereka kunjungi.

Karena kunci kesuksesan perjalanan ibadah umrah tidak terlepas dari peran Tour Leader itu sendiri dalam memimpin rombongan jamaah umroh.

Berdasarkan berbagai uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: "PENGARUH PERAN TOUR LEADER DALAM MENDISIPLINKAN ROMBONGAN JAMAAH UMRAH PADA PT SRIWIJAYA MEGA WISATA TOUR AND TRAVEL PALEMBANG".

### **METODE**

Jenis metode penelitian digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Menurut Silalahi menyatakan, bahwa pendekatan asosiatif kausal adalah tentang hubungan pengaruh atau hubungan sebab akibat (cause-effect relationship, causal-effectual relationship) antara satu atau lebih variabel dan satu atau lebih variabel lain atau sebaliknya.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peran Tour Leader Dalam Mendisiplinkan Rombongan Jamaah Sriwijaya Mega Wisata tour Travel Palembang Umrah PT Menurut Oka Yoeti pada bukunya dijelaskan bahwa Tour Leader adalah istilah bahasa asing yang terdiri dari dua suku kata yaitu:

a. Tour adalah perjalanan keliling yang memakan waktu lebih dari 3 hari yang diselenggarakan oleh suatu Travel Agent dengan acara peninjauan di beberapa titik tempat yang menarik baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

b. Leader adalah pemimpin, penulis menyimpulkan bahwa Tour Leader adalah seorang pemimpin dalam suatu rombongan perjalanan ibadah umrah dari awal keberangkatan sampai kepulangan, serta banyak peran yang dapat dilakukan oleh Tour Leader dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah agar menjadikan perjalanan yang lancar. Adapun tour leader PT Sriwijaya Mega Wisata memiliki tugas penting dalam menyukseskan kegiatan perjalanan ibadah umrah yang berjalan lancar dan sukses yakni sebagai berikut:

- 1) Merencanakan perjalanan bagi para jamaah sesuai dengan itinerary perjalanan ibadah umrah
- 2) Tour leader melakukan persiapan untuk keberangkatan dan kepulangan
- 3) Persiapan transformasi
- 4) Kesiapan akomodasi
- 5) Menjelaskan kembali perencanaan kegiatan umrah kepada jamaah
- 6) Memberikan instruksi, pengarahan dan petunjuk kepada sopir
- 7) Mengatasi keputusan bila terjadi hal-hal yang menghambat kelancaran perjalanan ibadah umrah
- 8) Bertanggung jawab

Keberhasilan ibadah umroh tergantung pada keterampilan tour leader dalam segala hal yang menyangkut keahlian dalam bidangnya tersebut. Tour leader juga diharapkan bisa menyukseskan penyelenggaraan ibadah umroh. Mulai dari persiapan keberangkatan, transportasi, akomodasi dan kebutuhan selama umroh, hingga akhirnya jamaah kembali dengan selamat dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para tour leader selama beribadah umroh. Tour Leader yang dimiliki oleh PT Sriwijaya Mega Wisata merupakan tour leader yang memiliki pengalaman dan profesional untuk mendampingi dan melayani jamaah. Setiap pelaksanaan ibadah umrah untuk mengupayakan pelayanan terbaik sebagai tour leader yang profesional setiap kepulangan jamaah atau sebelum keberangkatan PT Sriwijaya Mega Wisata mengadakan pertemuan sekaligus pelatihan Tour Leader di kantor yang mana narasumbernya adalah tour leader yang sebelumnya telah berangkat untuk memberikan pelajaran, informasi yang penting yang bertujuan untuk memperbaiki pelayanan agar bisa memenuhi standarisasi Tour Leader di SKKNI.

Faktor yang mempengaruhi Tour Leader terhadap kedisiplinan jamaah dapat dilihat dari kepatuhan para jamaah dalam mendengarkan arahan dari Tour Leader dalam memanfaatkan waktu yang ada selama perjalanan ibadah umrah salah satunya kedisiplin dalam ketepatan waktu, melaksanakan rangkaian kegiatan sesuai dengan jadwal yang di

intruksikan oleh tour leader tepat waktu untuk berkumpul dititik kumpul, ketepatan waktu untuk beribadah.

Kemudian faktor yang mempengaruhi tour leader terhadap kedisiplinan dalam konsep kesadaran jamaah yakni kesadaran jamaah dalam memprioritaskan waktu ibadah yang paling utama, menyelesaikan rangkaian ibadah baru memikirkan jalan jalan atau membeli oleh-oleh, kesadaran jamaah apabila melakukan kesalahan saat prosesi ibadah atau melanggar apa yang dilarang dan segera menginformasikan kepada tour leader agar tour leader dapat segera membimbing, kesadaran jamaah apabila melakukan kesalahan saat prosesi ibadah dan segera menginformasikan tour leader agar tour leader dapat segera membimbing seperti terlambat saat kumpul dalam kegiatan, jamaah menginformasikan kekurangan dalam jumlah putaran thawaf ataupun sa'i, kesadaran dalam menginformasikan ketidak sengajaan dalam melakukan larangan-larangan umrah, sadar dalam menempatkan diri dalam waktu dan tempat, kesadaran jamaah saling mengingatkan dalam setiap jadwal kegiatan, kesadaran jamaah untuk aktif dalam grup umrah di whatapps, kesadaran jamaah untuk membantu jika ada teman sesama jamaah yang sedang sakit atau butuh obat, sadar untuk mengontrol diri dalam mengatur waktu memprioritaskan waktu ibadah dibandingkan berbelanja, kesadaran jamaah membangun relasi antar sesama jamaah karena saling membutuhkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran tour leader terhadap kedisiplinan jamaah menghasilkan pengaruh yang signifikan. Penulis menyimpulkan bahwa menjadi seorang leader atau seorang pemimpin merupakan hal yang tidak mudah karena memiliki tanggung jawab yang besar di dunia maupun di akhirat untuk itu seorang pemimpin harus memahami dasar dari tanggung jawab seperti: resiko, kendala yang akan dihadapi dengan baik agar dapat menjalankan tugas dengan semaksimal mungkin, dan mengusahakan hal-hal sebaik mungkin, baik adil dalam memimpin, jujur dalam bersikap, cekatandan sigap, serta bijaksana dalam mengatasi setiap problem yang ada dilapangan untuk mendisiplinkan jamaah.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di dapat adanya peran tour leader dengan indikator motivasi, mengkoordinasi, empati, extreme, organization, leadership qualities, balanced personality dengan indikator yang lebih dominan adalah indikator extreme terhadap kedisiplinan jamaah PT Sriwijaya Mega Wisata Tour Travel Palembang. Menghasilkan pengaruh yang positif dengan indikator di bimbing, di pimpin, dan di bawah arahan pemandu . Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil hasil regresi yang telah diuji menunjukkan bahwa nilai dari thitung < ttabel sebesar (0,187 < 1,674) dan nilai signifikansi 0,853 > 0,005. Maka H0 di tolak dan Ha diterima dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Peran Tour Leader terhadap Kedisiplinan Jamaah PT Sriwijaya Mega Wisata Palembang. Nilai hasil uji koefisien determinasi atau R Square (R2) adalah 114 atau sama dengan 11,4%. Angka tersebut mengandung arti bahwa antara variabel Peran Tour Leader (X) dengan variabel Kedisiplinan Jamaah (Y). Besarnya Koefisien determinasi atau R Square (R2) tidak berpengaruh terhadap Kedisiplinan Jamaah (Y) sebesar 11,4%, dan sisanya sebesar 88,6% dipengaruhi oleh-oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

### REFERENSI

- A Oka Yoeti, Tours and Travel Management (Jakarta: Pradnya Paramita, 1995),  
Al-Qur'an dan Terjemahan, Departemen Agama RI, (Bandung: CV> Diponegoro, 2010) Al Qur'an surat Al-Baqarah ayat 196  
Gunawan Imam, Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Praktik ( Jakarta : Bumi Akasara, 2004)  
Hartini Tri, Pengaruh Leadership Tour Leader Terhadap Kedisiplinan Jamaah Umrah Pada Travel Smarts Umrah Kota Palembang 2021 (Palembang:Uin Raden Fatah Palembang, Palembang:2021)  
Sugiyono & Susanto Agus, Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel, (Bandung: CV. Alfabeta 2015)