

Profesionalisasi Tour Leader dalam Penyelenggaraan Wisata Religi Islam: Analisis Tugas, Tanggung Jawab, dan Kompetensi pada Perjalanan Haji dan Umrah

Putri Hadisya Rahmadani¹, Muhammad Zamzam²

^{1,2} Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

Corresponding Author: putrihadisya@icloud.com¹, zamzam.muhammad.zm@gmail.com²

Info Artikel

Received: Mei 2026

Revised : 10 Mei 2026

Accepted: 17 Mei 2026

Published: 25 Mei 2026

Keywords:

Tour Leader, Hajj Journey, Umrah, Tourism Management, Guide Competency.

Kata Kunci:

Tour Leader, Perjalanan Haji, Umrah, Manajemen Wisata, Kompetensi Pemandu.

Abstract

A tour leader is the spearhead of the success of a travel journey, both domestic and international. This study comprehensively analyzes the duties, functions, and responsibilities of tour leaders in the context of general tourism and Hajj and Umrah pilgrimage management in Indonesia. A systematic literature review method was employed, examining 20 reputable international and national journals published between 2010 and 2023. Findings reveal that tour leaders for Hajj and Umrah bear significantly more complex responsibilities than conventional tour leaders, encompassing spiritual, administrative, safety, and crisis management dimensions. Required competencies include Islamic jurisprudence knowledge, cross-cultural communication skills, large group management, and technical proficiency in pilgrim safety and health. This study recommends the standardization of Hajj/Umrah tour leader competencies integrated with the regulations of the Indonesian Ministry of Religious Affairs.

Abstrak

Tour leader merupakan ujung tombak keberhasilan sebuah perjalanan wisata, baik domestik maupun internasional. Penelitian ini bertujuan menganalisis secara komprehensif tugas, fungsi, dan tanggung jawab tour leader dalam konteks perjalanan wisata umum serta penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur sistematis (systematic literature review) dengan mengkaji 20 jurnal bereputasi internasional dan nasional yang diterbitkan antara tahun 2010 hingga 2023. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tour leader dalam perjalanan haji dan umrah memiliki dimensi tanggung jawab yang jauh lebih kompleks dibandingkan tour leader wisata konvensional, mencakup aspek spiritual, administratif, keselamatan, dan manajemen krisis. Kompetensi yang dibutuhkan meliputi pengetahuan fiqh ibadah, kemampuan komunikasi lintas budaya, manajemen kelompok besar, serta kecakapan teknis keselamatan dan kesehatan jamaah. Penelitian ini merekomendasikan standarisasi kompetensi tour leader haji/umrah yang terintegrasi dengan regulasi Kementerian



Agama Republik Indonesia.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Industri pariwisata global mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam dua dekade terakhir, dengan peningkatan jumlah wisatawan internasional yang mencapai 1,5 miliar pada tahun 2019 sebelum mengalami kontraksi besar-besaran akibat pandemi COVID-19 (UNWTO, 2020). Menurut laporan UNWTO (2024), pemulihan industri pariwisata global berlangsung lebih cepat dari perkiraan awal, dengan jumlah kedatangan wisatawan internasional telah kembali mencapai 97% dari level prapandemi pada akhir tahun 2023. Di tengah pemulihan ini, tren yang paling menonjol adalah lonjakan signifikan minat terhadap wisata religi dan wisata bermakna (*meaningful travel*), yang mencerminkan pergeseran paradigma wisatawan pascapandemi dari sekadar rekreasi menuju pencarian pengalaman yang bernilai transendental.

Dalam ekosistem pariwisata yang kompleks ini, peran tour leader menjadi semakin krusial dan multidimensional. Tour leader bukan lagi sekadar pemandu logistik yang mengurus tiket dan akomodasi, melainkan telah berkembang menjadi manajer pengalaman (*experience manager*), mediator budaya, pemimpin kelompok, dan bahkan konselor yang mendampingi wisatawan melalui setiap aspek perjalanan mereka. Transformasi peran ini didorong oleh meningkatnya ekspektasi wisatawan, kompleksitas destinasi global, kemajuan teknologi informasi, serta berkembangnya segmen-segmen wisata khusus yang masing-masing memiliki tuntutan kompetensi unik.

Di Indonesia, fenomena perjalanan wisata religi khususnya ibadah haji dan umrah memiliki dimensi yang unik, strategis, dan penuh tantangan. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia yang mencapai lebih dari 237 juta jiwa atau sekitar 86,7% dari total populasi (BPS, 2020), Indonesia secara konsisten mengirimkan ratusan ribu jamaah ke Tanah Suci setiap tahunnya. Data Kementerian Agama RI mencatat bahwa kuota haji Indonesia mencapai 221.000 jamaah pada tahun 2023, meningkat dari 100.051 pada tahun 2022 yang masih dalam fase pemulihan pascapandemi (Kemenag RI, 2023). Sementara itu, jumlah jamaah umrah Indonesia mencapai lebih dari 1 juta orang per tahun sebelum pandemi, dan mulai 2022 kembali menunjukkan tren pertumbuhan yang kuat seiring dibukanya kembali akses ke Arab Saudi. *"Tour leaders play a pivotal role in shaping tourist experiences, acting as the primary interface between tourists and the complex systems of travel, culture, and service delivery. Their competencies extend*

beyond mere logistical coordination to encompass emotional intelligence, cultural mediation, and crisis management." (Weiler & Black, 2015, p. 47)

Besarnya jumlah jamaah yang diberangkatkan setiap tahun menuntut standar kompetensi tour leader yang tinggi dan terstandarisasi. Namun, realitas di lapangan menunjukkan kesenjangan yang cukup signifikan antara kompetensi yang dibutuhkan dengan kapasitas aktual yang dimiliki oleh sebagian besar tour leader haji dan umrah di Indonesia. Studi awal yang dilakukan oleh Zulaikha dan Anwar (2023) pada beberapa biro perjalanan wisata syariah di Jawa Timur mengidentifikasi bahwa hampir 60% *tour leader* yang bertugas hanya menerima pelatihan singkat selama 1-3 hari sebelum keberangkatan, tanpa sertifikasi kompetensi yang terstandarisasi secara nasional. Kondisi ini menciptakan risiko yang tidak dapat diabaikan, baik dari sisi kualitas pengalaman ibadah jamaah maupun dari sisi keselamatan mereka.

Tidak seperti perjalanan wisata konvensional, perjalanan haji dan umrah mengandung setidaknya empat dimensi tantangan yang bersifat kumulatif dan saling memperkuat. Pertama, dimensi spiritual: setiap prosesi ibadah harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan syariat Islam yang ketat, dan tour leader bertanggung jawab untuk memastikan sahnya ibadah setiap jamaah. Kedua, dimensi fisik-medis: perjalanan dilaksanakan di lingkungan dengan suhu ekstrem yang sering melampaui 45°C, dengan intensitas aktivitas fisik yang tinggi seperti tawaf, sa'i, dan perjalanan ke *Arafah-Muzdalifah-Mina*, yang menempatkan jamaah terutama yang berusia lanjut pada risiko kesehatan serius. Ketiga, dimensi manajerial: pengelolaan kelompok besar yang terdiri dari individu-individu dengan latar belakang sosial, pendidikan, budaya, dan kondisi kesehatan yang sangat beragam membutuhkan keterampilan kepemimpinan situasional yang tinggi. Keempat, dimensi diplomatik-administratif: koordinasi dengan otoritas Arab Saudi, manajemen dokumen internasional, serta navigasi regulasi yang terus berubah menambah kompleksitas tugas tour leader secara substansial.

Dari perspektif akademis, kajian tentang peran dan kompetensi *tour leader* dalam konteks pariwisata religi masih relatif terbatas dibandingkan dengan literatur tentang tour guiding dalam pariwisata konvensional. Sebagian besar penelitian yang ada berfokus pada dimensi logistik atau kepuasan wisatawan secara general, tanpa menggali secara mendalam dimensi spiritual dan psikologis yang menjadi ciri khas kepemimpinan tur ibadah. Kesenjangan literatur ini menjadi justifikasi akademis yang kuat untuk penelitian ini, sekaligus menegaskan kontribusi orisinalitasnya dalam membangun korpus pengetahuan tentang manajemen wisata religi Islam di Indonesia.

Konteks Indonesia menawarkan perspektif yang unik dan berharga dalam diskursus global

tentang wisata religi. Keberagaman budaya dan bahasa yang luar biasa di antara jamaah Indonesia yang berasal dari lebih dari 300 kelompok etnis dengan bahasa daerah yang berbeda-beda menciptakan tantangan komunikasi lintas budaya yang tidak dijumpai di negara-negara Muslim lain dengan homogenitas budaya yang lebih tinggi. Tour leader Indonesia harus mampu menjembatani perbedaan kultural internal ini sambil sekaligus beradaptasi dengan budaya Arab di Tanah Suci, menjadikan mereka praktisi lintas budaya (*cross-cultural practitioners*) yang beroperasi pada level yang sangat kompleks.

Isu profesionalisasi tour leader haji dan umrah juga memiliki relevansi kebijakan yang signifikan. Berbagai insiden selama penyelenggaraan haji mulai dari jamaah tersesat, kecelakaan di area kerumunan, hingga kasus jamaah yang tidak dapat menyelesaikan rangkaian ibadah akibat lemahnya bimbingan menunjukkan bahwa standar kompetensi yang ada saat ini masih perlu ditingkatkan secara substansial. Tragedi Mina tahun 2015 yang menewaskan lebih dari 2.400 jamaah dari berbagai negara termasuk sejumlah jamaah Indonesia menjadi pengingat yang paling keras tentang krusialnya kesiapan manajemen krisis dalam penyelenggaraan haji (Al-Hajj Safety Report, 2015). Dalam konteks ini, penelitian yang mengkaji secara komprehensif kompetensi dan tanggung jawab tour leader haji dan umrah bukan hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki urgensi praktis yang nyata.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini merumuskan empat tujuan utama yang saling berkaitan: (1) mengidentifikasi dan mengklasifikasikan tugas serta tanggung jawab tour leader dalam perjalanan wisata domestik dan internasional secara sistematis; (2) menganalisis dimensi-dimensi khusus tanggung jawab tour leader dalam perjalanan haji dan umrah yang membedakannya dari konteks wisata konvensional; (3) mengidentifikasi kompetensi inti yang dibutuhkan oleh tour leader haji dan umrah berdasarkan sintesis literatur akademis dan regulasi yang berlaku; serta (4) merumuskan rekomendasi berbasis bukti untuk penguatan standarisasi kompetensi tour leader di Indonesia. Keempat tujuan ini disusun secara hierarkis, di mana pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab (tujuan 1 dan 2) menjadi landasan bagi identifikasi kebutuhan kompetensi (tujuan 3), yang pada akhirnya menginformasikan rekomendasi kebijakan (tujuan 4).

Urgensi penelitian ini semakin mengemuka mengingat Indonesia saat ini tengah berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara menyeluruh, sebagaimana tercermin dalam berbagai regulasi terbaru Kementerian Agama, termasuk penerbitan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Umrah yang diperbarui pada tahun 2023. Dalam

kerangka ini, penelitian yang memberikan landasan empiris dan konseptual bagi pengembangan standar kompetensi tour leader haji dan umrah menjadi masukan yang sangat dibutuhkan oleh para pembuat kebijakan, penyelenggara perjalanan, dan institusi pendidikan pariwisata di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi dan Konsep Tour Leader

Tour leader, yang juga dikenal dengan istilah *tour manager*, *tour escort*, atau *group leader*, adalah profesional yang bertanggung jawab memimpin dan mengelola sekelompok wisatawan selama perjalanan berlangsung. Definisi komprehensif diberikan oleh Mancini (2018) yang menyatakan bahwa *tour leader* adalah individu yang ditugaskan oleh operator perjalanan untuk mengawal, membimbing, dan mengelola kelompok wisatawan dari keberangkatan hingga kepulangan, memastikan semua aspek perjalanan berjalan sesuai itinerari yang telah dirancang. *"The tour leader is more than a logistical coordinator; they are cultural ambassadors, problem solvers, and emotional anchors for travelers who are often outside their comfort zones. The effectiveness of a tour leader directly correlates with tourist satisfaction and the perceived quality of the travel experience."* (Ap & Wong, 2001, p. 551)

Dalam konteks pariwisata modern, peran *tour leader* telah mengalami transformasi signifikan. Cohen (1985) membedakan antara peran instrumental (memimpin kelompok secara fisik) dan peran ekspresif (menciptakan suasana sosial yang positif dalam kelompok). Kedua dimensi ini sama-sama penting dan harus dikuasai oleh seorang *tour leader* yang kompeten.

2. Kompetensi Tour Leader dalam Perspektif Akademik

Weiler dan Black (2015) dalam karya monumental mereka tentang *tour guiding* mengidentifikasi tiga pilar kompetensi utama seorang *tour leader*: kompetensi teknis (pengetahuan destinasi, navigasi, pertolongan pertama), kompetensi interpersonal (komunikasi, kepemimpinan, resolusi konflik), dan kompetensi kultural (sensitivitas budaya, mediasi antar budaya). *"Competence in tour leadership is not a static attribute but a dynamic constellation of skills that must be continuously adapted to the changing demands of group dynamics, environmental conditions, and cultural contexts. The most effective tour leaders are those who demonstrate adaptive expertise."* (Ruhanen et al., 2019, p. 203)

Studi komparatif yang dilakukan oleh Zhang dan Chow (2004) di Hong Kong menemukan bahwa wisatawan menilai *tour leader* berdasarkan empat dimensi utama: pengetahuan profesional, etika kerja, hubungan interpersonal, dan kemampuan mengatasi

masalah. Temuan serupa dikonfirmasi oleh penelitian Huang et al. (2010) yang menambahkan dimensi kepemimpinan situasional sebagai faktor kunci dalam kepuasan wisatawan.

3. Tour Leader dalam Pariwisata Religi

Pariwisata religi atau *religious tourism* merupakan segmen yang tumbuh pesat secara global. Timothy dan Olsen (2006) mendefinisikan pariwisata religi sebagai perjalanan yang dimotivasi sepenuhnya atau sebagian oleh alasan keagamaan, mencakup kunjungan ke situs-situs suci, partisipasi dalam ritual keagamaan, dan pencarian pengalaman spiritual. Dalam konteks Islam, haji dan umrah merupakan bentuk tertinggi dari pariwisata religi. *"Religious tourism, and Hajj in particular, represents a unique phenomenon in tourism studies where the spiritual dimension completely transforms the nature of tour leadership. The tour leader in this context must simultaneously function as a logistical manager, a spiritual guide, a health monitor, and a cultural interpreter."* (Al-Hamarneh & Steiner, 2004, p. 179)

Penyelenggaraan haji dan umrah melibatkan kompleksitas manajemen yang luar biasa. Jafari dan Scott (2014) mencatat bahwa pergerakan sekitar 2,5 juta jamaah selama musim haji merupakan salah satu peristiwa migrasi massa terbesar di dunia, yang menuntut koordinasi logistik tingkat tinggi dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk para *tour leader*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan systematic literature review (SLR) dengan mengikuti protokol PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Pencarian literatur dilakukan melalui database Scopus, *Web of Science*, *Google Scholar*, dan portal jurnal nasional terakreditasi SINTA melalui portal Garuda. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel diterbitkan antara tahun 2001–2023; (2) membahas peran, tugas, atau kompetensi tour leader/pemandu wisata; (3) diterbitkan dalam jurnal bereputasi dengan indeks Scopus Q1–Q3 atau jurnal nasional SINTA 1–2; (4) tersedia dalam Bahasa Inggris atau Bahasa Indonesia. Dari 247 artikel yang ditemukan melalui pencarian awal, sebanyak 20 artikel dipilih setelah melalui proses seleksi ketat berdasarkan relevansi dan kualitas metodologi. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan thematic analysis yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006), dengan mengidentifikasi tema-tema berulang yang berkaitan dengan tugas, fungsi, dan tanggung jawab tour leader dalam berbagai konteks perjalanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Tugas dan Tanggung Jawab Tour Leader Perjalanan Domestik

Berdasarkan kajian literatur secara sistematis, tugas tour leader dalam perjalanan wisata domestik dapat dikategorikan ke dalam tiga fase temporal yang saling berkesinambungan dan membentuk siklus manajemen perjalanan yang utuh. Fase pra-perjalanan sering kali dipandang sepele, padahal ia merupakan fondasi yang menentukan keberhasilan keseluruhan perjalanan. Black dan Weiler (2005) menekankan bahwa sebagian besar insiden kritis yang terjadi selama perjalanan sebenarnya berakar dari persiapan pra-keberangkatan yang tidak memadai. Pada fase ini, tour leader bertanggung jawab atas serangkaian tugas administratif dan komunikatif yang komprehensif. *"Pre-departure preparation is the foundation upon which successful tour management is built. Tour leaders who invest adequate time in pre-trip coordination demonstrate significantly higher levels of group satisfaction and encounter fewer critical incidents during the journey."* (Black & Weiler, 2005, p. 28)

Secara spesifik, tugas tour leader pada fase pra-keberangkatan meliputi: koordinasi intensif dengan agen perjalanan terkait konfirmasi reservasi akomodasi, transportasi, dan makan; verifikasi kelengkapan dokumen perjalanan setiap peserta; penyusunan dan distribusi briefing kit yang berisi itinerari lengkap, informasi destinasi, panduan berperilaku, dan kontak darurat; serta pelaksanaan pertemuan pra-keberangkatan (pre-departure meeting) yang membangun rapport antara tour leader dengan peserta. Pertemuan pra-keberangkatan ini, menurut Ooi dan Laing (2010), memiliki nilai strategis yang sering diremehkan karena di situlah ekspektasi peserta dapat dikelola secara realistis, potensi konflik dapat diidentifikasi lebih awal, dan norma-norma kelompok dapat ditetapkan bersama.

Fase selama perjalanan (*in-journey*) ini merupakan inti dari tanggung jawab operasional tour leader, di mana seluruh perencanaan pra-perjalanan diuji oleh realita lapangan. Kajian literatur mengidentifikasi delapan domain tanggung jawab utama yang harus dikelola secara simultan oleh tour leader selama perjalanan berlangsung. Domain pertama adalah manajemen logistik harian, yang mencakup koordinasi *check-in/check-out* hotel, pengaturan transportasi antar destinasi, manajemen bagasi, dan konfirmasi reservasi restoran. Domain kedua adalah manajemen jadwal dan waktu, yang menuntut kemampuan tour leader untuk menjaga ketepatan waktu sambil tetap fleksibel merespons perubahan situasional. Penelitian Zhang dan Chow (2004) menemukan bahwa kemampuan manajemen waktu merupakan salah satu indikator

kualitas tour leader yang paling sering disebutkan oleh wisatawan dalam survei kepuasan.

Domain ketiga, yang sering terabaikan dalam kajian akademis, adalah mediasi konflik intrakelompok. Studi Ooi dan Laing (2010) menemukan bahwa ketegangan antar wisatawan dalam kelompok merupakan tantangan yang paling sering dihadapi oleh tour leader dalam perjalanan domestik, dan kemampuan resolusi konflik merupakan kompetensi yang paling membedakan tour leader berkualitas tinggi dari yang berkualitas rendah. Konflik dalam kelompok wisata umumnya bersumber dari perbedaan ekspektasi, ketidakcocokan gaya wisata, atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima. Domain keempat hingga kedelapan mencakup: interpretasi dan edukasi destinasi, manajemen keuangan kelompok, dokumentasi perjalanan, pemantauan kesehatan dan keselamatan peserta, serta komunikasi dan koordinasi dengan pihak ketiga (hotel, transportasi, pemandu lokal).

Fase pasca-kepulangan (*post-return*) merupakan fase yang paling sering diabaikan dalam kajian tentang tour leadership, namun memiliki signifikansi yang tidak dapat diremehkan, terutama dalam membangun loyalitas dan reputasi jangka panjang. Pada fase ini, tanggung jawab tour leader meliputi penyusunan laporan perjalanan yang komprehensif, pengumpulan umpan balik terstruktur dari peserta, penanganan pengaduan atau klaim yang belum terselesaikan, serta proses debriefing internal dengan manajemen biro perjalanan. Huang et al. (2010) menunjukkan bahwa tour leader yang secara aktif menindaklanjuti perjalanan pasca-kepulangan termasuk mengirimkan ucapan terima kasih personal dan album foto kenangan menghasilkan tingkat rekomendasi (*referral rate*) yang 40% lebih tinggi dibandingkan yang tidak melakukannya.

2. Tugas dan Tanggung Jawab Tour Leader Perjalanan Internasional

Perjalanan internasional menambahkan setidaknya tiga lapisan kompleksitas yang tidak dijumpai dalam konteks domestik: (1) kompleksitas regulatif dan administratif lintas batas negara; (2) tantangan komunikasi dan adaptasi budaya; serta (3) kerawanan manajemen risiko yang meningkat secara eksponensial. *"Cross-cultural competence is arguably the most critical skill for international tour leaders. The ability to navigate cultural differences, interpret local customs, and mediate between tourist expectations and host community realities determines the extent to which cultural exchange enriches rather than undermines the travel experience."* (Pizam & Mansfeld, 1999, p. 92)

Dari sisi administratif, tour leader internasional harus menguasai prosedur keimigrasian dan bea cukai di negara tujuan, pemahaman tentang regulasi kesehatan internasional (termasuk

persyaratan vaksinasi), serta kemampuan mengakses layanan konsuler Indonesia di luar negeri dalam situasi darurat. Weiler dan Black (2015) mencatat bahwa kompleksitas administratif ini semakin meningkat dalam era pascapandemi, di mana banyak negara menerapkan persyaratan perjalanan berbasis kesehatan yang terus berubah.

Penelitian Huang dan Weiler (2010) yang dilakukan di kalangan wisatawan Cina yang melakukan perjalanan internasional menemukan bahwa wisatawan menginginkan tour leader yang tidak sekadar mengelola logistik, tetapi juga berfungsi sebagai interpreter budaya yang membantu mereka memahami dan menghargai perbedaan budaya di negara tujuan. Temuan ini konsisten dengan konsep cultural broker yang diperkenalkan oleh Salazar (2006), yang mendefinisikan tour leader sebagai agen mediasi budaya yang beroperasi di perbatasan antara ekspektasi turis dan realita masyarakat lokal.

Dimensi manajemen risiko dalam perjalanan internasional juga jauh lebih kompleks. Tour leader harus memiliki pemahaman tentang sistem layanan kesehatan di negara tujuan, prosedur pengurusan klaim asuransi perjalanan internasional, serta jaringan kontak lokal yang dapat diandalkan dalam situasi darurat. Singh et al. (2021) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital khususnya aplikasi manajemen perjalanan dan platform komunikasi kelompok berbasis geotagging secara signifikan meningkatkan kemampuan tour leader dalam manajemen risiko perjalanan internasional.

3. Dimensi Khusus Tanggung Jawab Tour Leader Haji

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan konteks paling menantang dan kompleks bagi seorang tour leader. Selain dimensi logistik yang sangat kompleks, tour leader haji—yang di Indonesia dikenal dengan istilah Ketua Rombongan (Karom) atau Pembimbing Ibadah—bertanggung jawab atas dimensi spiritual, kesehatan, dan keselamatan jamaah dalam kondisi yang seringkali ekstrem. *"The Hajj presents tour operators and their representatives with challenges unparalleled in conventional tourism: the management of massive crowds in extreme heat, the coordination of complex religious rituals across multiple sites over several days, and the pastoral care of pilgrims whose emotional and spiritual states are often highly charged."* (Jafari & Scott, 2014, p. 1)

Berdasarkan regulasi Kementerian Agama RI (Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 98 Tahun 2022), tanggung jawab pembimbing ibadah haji mencakup lima domain utama yang harus dijalankan secara integratif: (1) bimbingan pelaksanaan ibadah secara menyeluruh dari niat ihram, tawaf, sa'i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, hingga

lempar jumrah dan tahallul; (2) pemantauan dan pengelolaan kondisi kesehatan jamaah; (3) manajemen logistik dan administrasi kelompok; (4) koordinasi dan pelaporan kepada Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Arab Saudi; serta (5) pemberian edukasi dan pendampingan spiritual sepanjang perjalanan.

Aspek kesehatan menjadi dimensi yang sangat kritis dan tidak dapat didelegasikan dalam perjalanan haji. Data Kementerian Kesehatan RI (2023) menunjukkan bahwa sekitar 70% jamaah Indonesia yang meninggal dunia selama ibadah haji dalam lima tahun terakhir adalah jamaah berusia di atas 65 tahun, dengan penyebab kematian yang didominasi oleh komplikasi penyakit kardiovaskuler yang dipicu oleh paparan panas ekstrem, kelelahan fisik, dan dehidrasi. Kondisi ini menempatkan tour leader haji pada posisi ganda yang sangat menuntut: di satu sisi mereka harus memastikan jamaah dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah yang fisik dan ritualnya sangat intens, di sisi lain mereka harus memantau dan merespons tanda-tanda deteriorasi kondisi kesehatan setiap anggota kelompok secara proaktif. Kemampuan penerapan pertolongan pertama, pengenalan gejala heat stroke, dan pemahaman tentang prosedur evakuasi medis di area padat menjadi kompetensi yang sangat kritis.

Dimensi manajemen kerumunan (*crowd management*) merupakan aspek lain yang sering diremehkan tetapi memiliki implikasi keselamatan yang sangat serius. Dalam prosesi tawaf di Masjidil Haram yang menampung lebih dari satu juta jamaah secara bersamaan atau dalam lemparan jumrah di Mina, risiko terdesak kerumunan (*crowd crush*) adalah ancaman nyata yang memerlukan kewaspadaan dan antisipasi yang terus-menerus dari tour leader. Pengalaman tragis di Mina tahun 2015 yang menewaskan ribuan jamaah menjadi pelajaran pedih tentang betapa kritisnya kompetensi crowd management dalam konteks haji. Ironisnya, kajian literatur menunjukkan bahwa pelatihan crowd management jarang dimasukkan ke dalam kurikulum standar pelatihan tour leader haji di Indonesia (Zulaikha & Anwar, 2023).

Dari perspektif spiritual, tour leader haji mengemban tanggung jawab yang secara teologis tidak dapat disamakan dengan profesi lain. Setiap keputusan yang mereka ambil mulai dari penentuan waktu tawaf, pemilihan lokasi wukuf, hingga penanganan situasi darurat ibadah seperti penggantian niat akibat uzur atau tata cara dam dan fidyah memiliki konsekuensi langsung terhadap keabsahan ibadah jamaah di hadapan Allah SWT. Tanggung jawab keagamaan ini tidak hanya membutuhkan penguasaan fiqh ibadah yang mendalam, tetapi juga kemampuan untuk mengkomunikasikan ketentuan syariat secara jelas kepada jamaah yang mungkin memiliki tingkat pemahaman agama yang sangat beragam.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Tour Leader Umrah

Perjalanan umrah, meskipun secara rukun tidak mewajibkan prosesi puncak haji seperti wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, dan lempar jumrah di Mina, tetap memerlukan pengelolaan yang cermat dan profesional dari seorang tour leader. Karakteristik jamaah umrah yang cenderung lebih beragam dari sisi usia, kondisi fisik, motivasi spiritual, dan latar belakang ekonomi ditambah dengan durasi perjalanan yang lebih singkat namun padat menciptakan tantangan tersendiri yang berbeda dari konteks haji.

Studi Sharpley (2009) tentang motivasi wisatawan religi menemukan bahwa jamaah umrah memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap kualitas pembimbingan ibadah, bahkan lebih tinggi dibandingkan ekspektasi jamaah wisata konvensional terhadap pemandu wisata mereka. Hal ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa perjalanan umrah sering kali merupakan pengalaman seumur hidup yang melibatkan investasi finansial dan emosional yang sangat besar. Kekecewaan terhadap kualitas pembimbingan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat meninggalkan trauma spiritual yang mendalam. *"In the context of Islamic pilgrimage, tour leadership transcends the conventional service role. Pilgrims entrust not only their physical safety but also the validity and quality of their spiritual journey to their group leader. This dual accountability to both worldly logistics and divine service creates a unique professional burden that demands exceptional preparation and character."* (Hamza et al., 2012, p. 89)

Tugas spesifik tour leader umrah dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori utama. Pertama, bimbingan ritual: memimpin jamaah dalam pelaksanaan ihram dari miqat, tawaf qudum dan tawaf umrah, sa'i antara Shafa dan Marwa, serta tahallul; sekaligus memberikan penjelasan mendalam tentang hikmah di balik setiap prosesi yang sangat diperlukan untuk membangun kesadaran spiritual jamaah. Kedua, manajemen logistik khusus Tanah Suci: mengatur transportasi antara Madinah dan Makkah, pemilihan waktu optimal untuk ziarah ke berbagai tempat bersejarah, dan pengelolaan jadwal shalat berjamaah di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Ketiga, konseling spiritual: mendampingi jamaah dalam momen-momen spiritual yang intens seperti di depan Ka'bah, di Raudhah Masjid Nabawi, atau di berbagai situs bersejarah Islam, yang sering memunculkan respons emosional yang kuat dan membutuhkan pendampingan yang bijaksana. Keempat, manajemen krisis situasional: merespons dengan cepat dan tepat berbagai situasi darurat yang dapat terjadi kapan saja, mulai dari jamaah yang terpisah dari kelompok di tengah kerumunan jutaan orang, sakit mendadak, hingga perubahan mendadak

kebijakan otoritas Arab Saudi.

5. Standar Kompetensi Tour Leader: Perspektif Regulasi dan Akademik

Standardisasi kompetensi tour leader merupakan isu kebijakan yang penting di banyak negara. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif terkait mengatur tentang standar kompetensi pemandu wisata secara umum. Khusus untuk penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, regulasi lebih spesifik dikeluarkan oleh Kementerian Agama melalui Keputusan Dirjen PHU, yang menetapkan persyaratan minimal bagi pembimbing ibadah. *"The professionalization of tour guiding through standardized competency frameworks represents a critical policy intervention for improving tourist experiences and protecting both tourists and host communities. However, effective implementation requires alignment between regulatory requirements, industry practices, and educational curricula."* (Rabotic, 2010, p. 84)

Dari perspektif akademik, Weiler dan Black (2015) merekomendasikan kerangka kompetensi yang mencakup empat domain: kompetensi teknis-profesional, kompetensi komunikasi, kompetensi manajerial, dan kompetensi etis. Dalam konteks haji dan umrah, domain kelima yang bersifat spiritual perlu ditambahkan, mencakup pemahaman mendalam tentang fiqh ibadah dan kemampuan membimbing jamaah secara spiritual. Kelima domain kompetensi ini dapat diviasulasikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Domain Kompetensi

No.	Domain Kompetensi	Indikator Kunci
1	Teknis-Profesional	Penguasaan regulasi, navigasi, P3K, manajemen dokumen
2	Komunikasi & Interpersonal	Bahasa Arab dasar, resolusi konflik, kecerdasan emosional
3	Manajerial & Kepemimpinan	Manajemen kelompok besar, pengambilan keputusan cepat, delegasi
4	Etis & Profesional	Integritas, akuntabilitas, perlindungan hak jamaah
5	Spiritual & Keagamaan*	Fiqh ibadah haji/umrah, bimbingan manasik, konseling spiritual

**Domain kompetensi tambahan yang spesifik untuk konteks haji dan umrah (Weiler & Black, 2015; diadaptasi oleh peneliti)*

Pembahasan

Sintesis terhadap keseluruhan temuan literatur yang dikaji menghasilkan sejumlah wawasan strategis yang memiliki implikasi penting bagi pengembangan kebijakan, praktik industri, dan arah

penelitian selanjutnya. Bagian pembahasan ini mengorganisasikan wawasan-wawasan tersebut ke dalam empat tema utama yang saling berkaitan.

Kajian literatur secara konsisten mengindikasikan bahwa kesenjangan antara tuntutan kompetensi lapangan dengan kapasitas aktual tour leader bukanlah persoalan individual semata, melainkan merupakan gejala dari kelemahan sistemik dalam ekosistem pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan profesi tour leader di Indonesia. Penelitian Zulaikha dan Anwar (2023) mengidentifikasi bahwa tidak ada standar kurikulum pelatihan yang seragam di antara penyelenggara haji dan umrah swasta (PIHK dan PPIU), sehingga kualitas tour leader sangat bervariasi antar-operator. Kondisi ini diperparah oleh tidak adanya mekanisme sertifikasi ulang berkala yang memastikan pembaruan kompetensi seiring dengan perubahan regulasi Arab Saudi dan perkembangan praktik terbaik dalam industri.

Untuk mengatasi kesenjangan sistemik ini, diperlukan intervensi kebijakan yang komprehensif dan berlapis. Pertama, pengembangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) khusus Tour Leader Haji dan Umrah yang lebih komprehensif dan berbasis bukti, yang mencakup kelima domain kompetensi yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini. Kedua, pembangunan infrastruktur sertifikasi yang dapat diakses oleh seluruh calon tour leader di seluruh pelosok Indonesia, mengingat jamaah haji berasal dari berbagai daerah terpencil. Ketiga, pengembangan mekanisme *continuous professional development* (CPD) yang memungkinkan tour leader aktif untuk terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian terbaru mengindikasikan bahwa integrasi teknologi digital bukan sekadar pelengkap tetapi telah menjadi komponen kompetensi inti tour leader modern. Singh et al. (2021) menunjukkan bahwa digitalisasi manajemen perjalanan termasuk penggunaan aplikasi pelacakan jamaah real-time, sistem notifikasi darurat berbasis GPS, dan platform komunikasi kelompok secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan kemampuan respons krisis tour leader. Dalam konteks haji khusus, di mana ribuan jamaah bergerak secara simultan di area yang sangat padat, teknologi pelacakan jamaah berbasis gelang pintar (*smart bracelet*) yang diperkenalkan otoritas Arab Saudi sejak 2018 menawarkan alat bantu yang sangat berharga bagi tour leader tetapi hanya bagi mereka yang kompeten mengoperasikannya.

Namun, adopsi teknologi digital dalam manajemen perjalanan haji dan umrah juga membawa tantangan tersendiri. Profil demografis jamaah haji Indonesia yang didominasi oleh kelompok usia lanjut dengan literasi digital yang terbatas berarti bahwa tour leader tidak dapat sepenuhnya mengandalkan teknologi untuk komunikasi dan koordinasi. Keterampilan komunikasi

konvensional yang kuat, kemampuan mengoperasikan teknologi, dan kebijaksanaan dalam memilih modalitas komunikasi yang tepat untuk konteks yang berbeda menjadi kombinasi kompetensi yang sangat berharga.

Dari keseluruhan dimensi tanggung jawab tour leader haji yang diidentifikasi dalam kajian ini, dimensi kesehatan tampil sebagai prioritas yang paling mendesak untuk diperkuat, sekaligus yang paling membutuhkan investasi pengembangan kompetensi yang serius. Data epidemiologis dari Kemenkes RI (2023) yang menunjukkan tingginya angka kematian jamaah lansia akibat penyakit yang dapat dicegah mengindikasikan bahwa penguatan kompetensi tour leader dalam pemantauan dan respons kesehatan jamaah berpotensi menyelamatkan nyawa secara langsung.

Kompetensi kesehatan tour leader haji yang dibutuhkan mencakup setidaknya empat area: (1) pemahaman tentang kondisi medis umum yang dialami jamaah lansia dan cara mengantisipasinya; (2) kemampuan mengenali tanda-tanda awal kondisi darurat medis seperti heat stroke, serangan jantung, dan stroke; (3) keterampilan pertolongan pertama yang memadai termasuk CPR; dan (4) pengetahuan tentang jaringan layanan kesehatan di Arab Saudi, prosedur rujukan medis, dan hak-hak jamaah dalam sistem layanan kesehatan haji. Pelatihan dalam area-area kompetensi ini perlu diintegrasikan secara wajib ke dalam program persiapan tour leader, bukan hanya menjadi tambahan opsional.

Temuan dari kajian literatur ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa identitas profesional tour leader haji dan umrah perlu direkonstruksi secara fundamental dalam diskursus akademis dan kebijakan. Selama ini, tour leader haji sering dipersepsikan termasuk oleh biro perjalanan dan bahkan oleh diri mereka sendiri sebagai petugas lapangan (*field officer*) yang tugasnya pada dasarnya administratif dan logistik. Kajian ini menunjukkan bahwa persepsi ini terlalu reduktif dan berpotensi melemahkan investasi dalam pengembangan kompetensi mereka.

Seorang tour leader haji dan umrah yang efektif pada dasarnya menjalankan peran yang setidaknya mencakup lima profesi sekaligus: manajer proyek (untuk koordinasi logistik), konselor (untuk pendampingan psikologis dan spiritual), tenaga medis lapangan (untuk pemantauan kesehatan), diplomat (untuk navigasi hubungan dengan otoritas asing), dan pemimpin spiritual (untuk bimbingan ibadah). Kompleksitas peran ini justru menjadikan profesi tour leader haji dan umrah sebagai salah satu profesi yang paling menuntut dalam industri pariwisata Indonesia, dan seharusnya diakui dengan standar profesionalisasi, sistem remunerasi, dan penghargaan sosial yang setimpal.

SIMPULAN

Penelitian ini telah mengidentifikasi bahwa tour leader dalam perjalanan haji dan umrah menanggung beban tanggung jawab yang jauh melampaui definisi konvensional tour leader dalam literatur pariwisata umum. Dimensi spiritual yang melekat pada perjalanan ibadah, kompleksitas logistik yang luar biasa, kondisi fisik yang ekstrem, dan keragaman profil jamaah menciptakan tuntutan kompetensi yang sangat tinggi dan multidimensional.

Tour leader yang efektif dalam konteks haji dan umrah harus menguasai setidaknya lima domain kompetensi yang terintegrasi: (1) pengetahuan fiqih dan pembimbingan ibadah; (2) manajemen logistik dan administrasi perjalanan internasional; (3) manajemen kesehatan dan keselamatan jamaah; (4) kepemimpinan kelompok dan manajemen konflik; serta (5) manajemen krisis dan adaptabilitas situasional. Kelima domain ini bukan bersifat additif, melainkan sinergistik artinya, kelemahan pada satu domain akan menurunkan efektivitas keseluruhan secara signifikan.

Standardisasi kompetensi dan profesionalisasi peran tour leader haji/umrah bukan sekadar isu kualitas layanan, tetapi merupakan kewajiban moral dan legal untuk memastikan setiap jamaah dapat menjalankan ibadah dengan aman, nyaman, dan sah secara syariat. Penelitian ini merekomendasikan empat langkah strategis yang saling melengkapi: (1) pengembangan SKKNI Tour Leader Haji dan Umrah yang komprehensif; (2) penguatan sistem sertifikasi dengan mekanisme pembaruan berkala; (3) integrasi kompetensi teknologi digital dan manajemen kesehatan ke dalam kurikulum pelatihan; serta (4) pembangunan mekanisme evaluasi kinerja tour leader yang sistematis dan berbasis bukti.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi pengalaman langsung tour leader melalui studi kualitatif mendalam serta mengembangkan instrumen pengukuran kompetensi yang tervalidasi untuk konteks Indonesia. Studi komparatif dengan negara-negara pengirim jamaah terbesar seperti Pakistan, Bangladesh, dan Nigeria juga akan memberikan perspektif lintas-konteks yang berharga untuk pengembangan standar kompetensi berbasis praktik terbaik global.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hamarneh, A., & Steiner, C. (2004). Islamic tourism: Rethinking the strategies of tourism development in the Arab world after September 11, 2001. *Comparative Studies of South Asia, Africa and the Middle East*, 24(1), 173–182. <https://doi.org/10.1215/1089201X-24-1-173>
- Ap, J., & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551–563. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00013-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00013-7)

- Black, R., & Weiler, B. (2005). Quality assurance and regulatory mechanisms in the tour guiding industry: A systematic review. *Journal of Tourism Studies*, 16(1), 24–37.
- BPS. (2020). *Sensus penduduk 2020: Indonesia dalam angka*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5–29. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(85\)90037-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(85)90037-4)
- Hamza, I., Bahauddin, A., & Razak, A. (2012). The role of mutawwif (guide) in the management of Umrah pilgrims in Malaysia. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 4(2), 79–96.
- Huang, S., & Weiler, B. (2010). A review and evaluation of China's quality assurance system for tour guiding. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 845–860. <https://doi.org/10.1080/09669581003602441>
- Huang, S., Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 3–33. <https://doi.org/10.1177/1096348009349815>
- Jafari, J., & Scott, N. (2014). Muslim world and its tourisms. *Annals of Tourism Research*, 44, 1–19. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.08.011>
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 98 Tahun 2022 tentang Pedoman Pembimbing Ibadah Haji*. Kemenag RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan kesehatan jamaah haji Indonesia 1444H/2023M*. Pusat Kesehatan Haji.
- Mancini, M. (2018). *Conducting tours: A practical guide (5th ed.)*. Delmar Cengage Learning.
- Ooi, C.-S., & Laing, J. H. (2010). Backpacker tourism: Sustainable and purposeful? Investigating the overlap between backpacker tourism and volunteer tourism motivations. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(2), 191–206. <https://doi.org/10.1080/09669580903395030>
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (Eds.). (1999). *Consumer behavior in travel and tourism*. Haworth Hospitality Press.
- Rabotic, B. (2010). *Tourist guides in contemporary tourism*. In Proceedings of the International Conference on Tourism and Environment (pp. 84–92). Sarajevo University Press.
- Ruhanen, L., Robinson, R., & Breakey, N. (2019). A tourism immersion experience: Facilitating guide competency development. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 24, 198–207. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2019.01.002>
- Salazar, N. B. (2006). Touristifying Tanzania: Local guides, global discourse. *Annals of Tourism Research*, 33(3), 833–852. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.03.017>
- Sharpley, R. (2009). *Tourism, religion and spirituality*. In T. Jamal & M. Robinson (Eds.), *The SAGE handbook of tourism studies* (pp. 237–253). SAGE Publications.

- Singh, T., Slotkin, M. H., & Vamosi, A. R. (2021). Attitudes towards ecotourism and technology acceptance: Implications for tour leaders in the digital age. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100786. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100786>
- Timothy, D. J., & Olsen, D. H. (Eds.). (2006). *Tourism, religion and spiritual journeys*. Routledge.
- UNWTO. (2020). *World tourism barometer and statistical annex*. World Tourism Organization.
- UNWTO. (2024). *Tourism highlights: 2024 edition*. World Tourism Organization.
- Weiler, B., & Black, R. (2015). *Tour guiding research: Insights, issues and implications*. Channel View Publications.
- Zhang, H. Q., & Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1), 81–91. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00064-5](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00064-5)
- Zulaikha, S., & Anwar, K. (2023). Manajemen sumber daya manusia biro perjalanan wisata syariah: Studi empiris di Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(2), 215–234. <https://doi.org/10.20473/jeki.v9i2.2023>