

Peran *Tour Leader* Dalam Manajemen Krisis Akomodasi Hotel Pada Penyelenggaraan Umrah

Muna Ahda Sabila*, Kurnia Muhajarah

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia

*2201056086@student.walisongo.ac.id

Abstract

The implementation of modern Umrah pilgrimage services faces various administrative and operational challenges that may lead to accommodation crises for pilgrims. The implementation of the Nusuk platform and the mandatory possession of Tasreh documents require a more structured managerial preparedness from Umrah travel organizers to mitigate accommodation-related risks. This study aims to analyze the strategic role of Tour Leaders at Nida'ul Khoirot Tour & Travel in planning hotel availability and managing crises in the field using a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews with five key informants representing management, Tour Leaders, and pilgrims. The findings reveal two main results. First, the risk of accommodation failure can be mitigated through a strict full-payment policy prior to visa issuance and multi-layered administrative verification within the Nusuk application. Procedural compliance plays a crucial role in securing pilgrims' accommodation rights and protecting them from unauthorized intermediary practices. Second, in responding to operational crises such as delays in hotel check-in access, Tour Leaders demonstrated tactical responsiveness by arranging temporary transit accommodations supported by flexible financial autonomy. Service quality optimization was further strengthened by the emotional intelligence of Tour Leaders, manifested through psychological compensation in the form of culinary tours during transportation delays and mobility assistance initiatives for elderly pilgrims. In conclusion, the reliability of administrative risk mitigation and the application of empathetic leadership by Tour Leaders contribute significantly to maintaining operational comfort, service quality, and the spiritual focus of pilgrims during the Umrah journey.

Keywords: *Umrah Accommodation; Crisis Management; Nusuk Platform; Tour Leader*

Abstrak

Penyelenggaraan ibadah umrah modern menghadapi berbagai tantangan administratif dan operasional yang berpotensi menimbulkan krisis akomodasi bagi jamaah. Implementasi platform *Nusuk* dan kewajiban kepemilikan dokumen *Tasreh* menuntut kesiapan manajerial yang lebih terstruktur dari penyelenggara perjalanan ibadah umrah guna memitigasi krisis akomodasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran strategis *Tour Leader* *Nida'ul Khoirot Tour & Travel* dalam perencanaan ketersediaan hotel dan manajemen krisis di lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap lima informan kunci yang merepresentasikan pihak manajemen, *Tour Leader*, dan jamaah. Hasil penelitian menunjukkan dua temuan utama. Pertama, risiko kegagalan akomodasi dapat dimitigasi melalui kebijakan pelunasan penuh secara disiplin sebelum penerbitan visa serta verifikasi administratif berlapis pada aplikasi *Nusuk*. Kepatuhan prosedural ini berperan penting dalam mengamankan hak kamar jamaah dari praktik perantara tidak resmi. Kedua, dalam menghadapi krisis operasional seperti penundaan akses masuk hotel,

Tour Leader menunjukkan respons taktis melalui penyewaan hotel transit sementara yang didukung oleh keleluasaan otonomi finansial. Optimalisasi kualitas layanan ini juga ditopang oleh kecerdasan emosional *Tour Leader*, yang diwujudkan melalui pemberian kompensasi psikologis berupa wisata kuliner saat terjadi keterlambatan armada, serta inisiatif pendampingan mobilitas fisik bagi jamaah lansia. Kesimpulannya, keandalan mitigasi administratif dan penerapan dimensi empati oleh *Tour Leader* berkontribusi signifikan dalam menjaga kenyamanan operasional serta mendukung kekhusyukan ibadah jamaah.

Kata Kunci: Akomodasi Umrah; Manajemen Krisis; Platform Nusuk; Tour Leader

Pendahuluan

Secara etimologis, umrah berarti ziarah atau kunjungan. Namun secara teknis, ibadah ini merupakan perjalanan spiritual yang dilakukan secara sadar oleh umat Muslim ke Baitullah dengan menjalankan serangkaian rukun, meliputi ihram, tawaf, *sa'i*, dan *tahallul* (Nabila, Anasom & Kurnia, 2024). Di Indonesia, pertumbuhan jamaah yang signifikan mendorong peningkatan jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang resmi terdaftar di Kementerian Agama. Kehadiran biro perjalanan ini sangat krusial dalam mengelola seluruh aspek logistik dan kebutuhan jamaah, sehingga fokus utama jamaah untuk beribadah di Mekkah maupun berziarah ke Masjid Nabawi di Madinah dapat tercapai dengan nyaman (Sattar & Hasanah, 2023).

Salah satu regulasi ibadah Umrah terbaru ialah adanya Platform *Nusuk* inisiatif yang dikembangkan oleh Kerajaan *Middle east* Saudi untuk memudahkan perjalanan jamaah haji dan umrah dari 126 negara (Wahyuni & Imamah, 2024). Proses penerbitan visa *nusuk* diatur sangat ketat oleh pemerintah Arab Saudi, dimana hotel yang dipesan harus memiliki izin resmi (*tasreh*) dari *Difa' Madani* dan kementerian Pariwisata Saudi agar dapat diterbitkan. Tujuannya agar pemesanan hotel tercatat resmi dan sesuai program umrah.

Namun muncul masalah praktik broker hotel yang membooking kamar terlebih dahulu lalu menyewakan kembali dengan harga lebih tinggi tanpa persetujuan agent revel atau jamaah asli, bahkan dapat memindahkan hak sewa kamar ke pihak lain sehingga jamaah asli bisa terlantar karena kamar tidak tersedia sesuai pemesanan. Masalah overcapacity hotel di Madinah juga menjadi tantangan dengan tingkat ketirisa mencapai 74,7% disertai *overbooking* dan penutupan hotel akibat pelanggaran izin. Kondisi ini menyebabkan kekurangan kamar, kenaikan harga dan risiko jamaah terlantar, sehingga memperburuk operasional agen *travel* dan kenyamanan jamaah.

Nida'ul Khoirot Tour & Travel sebagai salah satu biro penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah telah beroperasi sejak tahun 2013 di Demak. Selama 12 tahun terlibat dalam penyediaan jasa penyelenggaraan umrah dan haji tersebut. *Nida'ul Khoirot Tour & Travel* telah menghadapi perubahan-perubahan regulasi terkait ibadah umrah, baik regulasi di Indonesia maupun di Saudi. Selain daripada regulasi yang terus berubah. *Nida'ul Khoirot Tour & Travel* terus melakukan pelayanan kepada jamaah terkait ibadah umrah dengan serangkaian aktivitas kompleks yang melibatkan berbagai pihak, pengelolaan dana masyarakat yang besar, serta durasi waktu yang panjang (Tania, 2014).

Kondisi ini menuntut *Nida'ul Khoirot Tour & Travel* untuk melakukan penyelenggaraan ibadah Umrah dengan melakukan koordinasi dan kerja sama yang solid. Agar pelaksanaan umrah dapat mencapai target yang telah ditetapkan, diperlukan penerapan manajemen yang menyeluruh, mencakup aspek pelayanan, penyuluhan, hingga bimbingan manasik. Kualitas pelayanan secara khusus menjadi faktor penentu reputasi biro perjalanan dalam menjamin kepuasan dan kenyamanan bagi rombongan

jamaah (Rohmatillah & Ridho, 2021). Pada pelaksanaan ibadah Umrah *Tour Leader Nida'ul Khouiro* *Tour & Travel* dituntut untuk melayani jamaah, dengan ruang lingkup tugasnya mencakup manajemen operasional harian, mulai dari pengingat jadwal pagi (*morning call*) hingga pengawasan ketepatan waktu, dengan tetap mengedepankan fleksibilitas dalam menyelaraskan rencana perjalanan (*itinerary*) terhadap dinamika kondisi di lapangan (Mar'atussafa'ah, 2020).

Tour Leader memiliki peran sentral dalam mengelola perjalanan jamaah, khususnya dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang tiba-tiba terjadi di lapangan dan berpotensi mengecewakan jamaah jika tidak diatasi dengan tepat. Hal ini mengingatkan *Tour Leader* bertugas memberikan bimbingan kepada jamaah terkait masalah teknis guna menjaga keamanan dan kenyamanan jamaah selama perjalanan (Rozaq, Hasanah & Sattar, 2022).

Tantangan signifikan yang kerap ditemui oleh *Tour Leader* dalam memandu perjalanan umrah secara umum ialah risiko jamaah yang terpisah dari rombongan, sedangkan dalam beberapa perkara adalah kendala akomodasi transportasi dan penginapan terkait ketepatan waktunya agar kegiatan terlaksana sesuai rencana perjalanan (*Itinerary*). Sebagai bentuk profesionalisme, seorang *Tour Leader* dituntut untuk mampu memitigasi berbagai kendala lapangan tersebut demi menjamin kepuasan serta kenyamanan jamaah selama menjalankan ibadah (Anas, 2015).

Mengacu pada latar belakang yang telah disebutkan, penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan tema peran *Tour Leader* dalam menjamin akomodasi perjalanan pelaksanaan Umroh. Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang serupa sehingga dapat menjadi perbandingan dan juga literatur bagi penulis (Hasanah, 2017). Pertama, penelitian dilakukan oleh Firda Ishlahul Ummah yang melihat peran *Tour Leader* di PT Ebad Al Rahman Wisata sangat krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembimbingan yang optimal, mulai dari tahap persiapan (*manasik*), pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan ke tanah air.

Hasil studi menunjukkan bahwa *Tour Leader* yang profesional dan memiliki sertifikasi SKKNI bertanggung jawab penuh dalam memastikan keamanan, kenyamanan, serta keabsahan ibadah jamaah sesuai dengan syariat Islam. Penelitian terdahulu ini berfokus pada analisis faktor pendukung seperti kekompakan jamaah, serta faktor penghambat yang meliputi kurangnya rasa saling memahami dan kendala teknologi pada jamaah lansia. Dalam perspektif Islam, pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader* telah selaras dengan nilai-nilai etika dan tuntunan agama, di mana penguasaan bab fikih menjadi fondasi utama untuk menjamin ibadah jamaah terlaksana secara sah (Ummah, 2025).

Penelitian kedua, menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional terhadap 65 responden, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *Tour Leader* terhadap tingkat kepuasan jamaah. Berdasarkan uji hipotesis, diperoleh nilai korelasi (r) sebesar 0,648 yang termasuk kategori kuat, dengan kontribusi pengaruh sebesar 41,99%. Temuan penelitian ini menggarisbawahi bahwa dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) menjadi faktor paling dominan dalam menciptakan pengalaman ibadah yang memuaskan bagi jamaah.

Lebih lanjut, penelitian terdahulu ini menekankan peran strategis *Tour Leader* sebagai agen dakwah bil hal yang tidak hanya bertanggung jawab atas aspek teknis dan logistik perjalanan, tetapi juga berfungsi sebagai pembimbing spiritual melalui komunikasi yang humanis serta keteladanan perilaku (Syafira & Effendi, 2025). Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji peran *Tour Leader* dalam berbagai perspektif, seperti penelitian oleh, Ummah (2025) menekankan bahwa profesionalisme dan kepemilikan sertifikasi kompetensi (SKKNI) merupakan kunci utama dalam meningkatkan pelayanan

di PT Ebad Al Rahman, meskipun ia juga mengidentifikasi bahwa kendala komunikasi serta ketidakteraturan waktu jamaah sering kali menjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas lapangan.

Sementara itu, Syafira & Effendi (2025) melalui pendekatan kuantitatif membuktikan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan *Tour Leader* terhadap tingkat kepuasan jamaah di PT Ramah Fista Klaten, terutama pada dimensi empati dan jaminan spiritual. Meskipun demikian, terdapat celah penelitian yang belum mendalami bagaimana strategi taktis seorang *Tour Leader* di lapangan saat berhadapan dengan krisis struktural yang di luar kendali mereka, seperti *downgrade* kamar sepihak, *overbooking* akibat praktik broker, atau kendala sistem *Nusuk*.

Perbedaan paling utama penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah penelitian ini lebih berfokus pada respons taktis *Tour Leader* di *Nidaul Khoirot Tour & Travel* terhadap krisis akomodasi berbasis regulasi *Nusuk* dan Tasreh. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terjadi terkait akomodasi hotel tersebut, penelitian ini memiliki pertanyaan penelitian yang pertama berupa bagaimana peran *Tour Leader* dalam merencanakan ketersediaan akomodasi hotel agar sesuai dengan aturan tasreh, platform *Nusuk*, dan kebutuhan jamaah.

Dengan pertanyaan penelitian ke dua yakni bagaimana peran *Tour Leader* dalam pengambilan keputusan terkait akomodasi hotel, termasuk mengatasi *overbooking*, pemindahan sewa kamar oleh broker, serta menjaga kenyamanan dan keamanan jamaah. Penelitian ini dibatasi dengan fokus dan lokus tujuan pada studi kasus peran *Tour Leader* di *Nidaul Khoirot Tour & Travel* Jatirogo Kecamatan Bonang Kabupaten Demak Jawa Tengah. Argumen anggapan dasar penelitian ini adalah bahwa keberhasilan pemenuhan hak akomodasi jamaah tidak hanya bergantung pada kontrak di atas kertas, melainkan pada kompetensi *Tour Leader* sebagai pengambil keputusan taktis di lapangan.

Di *Nida'ul Khoirot Tour & Travel*, peran *Tour Leader* menjadi garda terdepan saat pelaksanaan ibadah umrah dalam memitigasi risiko kegagalan sistem yang tetap dikoordinasikan dengan pihak manajerial untuk mendapatkan kepuasan dan kenyamanan jamaah saat melaksanakan ibadah Umrah. Walaupun permasalahan terjadi di luar kehendak dan kuasa seperti *delay* akomodasi keberangkatan pesawat atau kendaraan lainnya, maupun keterlambatan pihak hotel untuk menyiapkan akomodasi penginapan, atau gangguan pihak ketiga (broker). Peran *Tour Leader* tersebut menjadi faktor utama dalam menjaga keamanan serta kenyamanan jamaah umrah.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat ganda. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat kajian manajemen operasional umrah dalam merespons dinamika regulasi Tasreh dan platform *Nusuk*. Secara praktis, bagi *Nida'ul Khoirot Tour & Travel*, temuan ini dapat menjadi dasar perumusan strategi mitigasi dalam menghadapi gangguan pihak ketiga (broker) dan masalah *overbooking*. Selain itu, bagi para praktisi *Tour Leader*, penelitian ini berfungsi sebagai referensi taktis dalam pengambilan keputusan cepat demi menjaga kenyamanan serta keamanan jamaah di lapangan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk menghasilkan data mendalam berdasarkan fenomena yang diamati di lapangan. Melalui metode ini, peneliti berusaha menangkap esensi dari ucapan, tulisan, dan perilaku subjek penelitian secara holistik untuk memahami peran strategis *Tour Leader* dalam manajemen perjalanan umrah. Lokasi dan Waktu Penelitian studi kasus ini dilaksanakan di *Nida'ul Khoirot Tour & Travel*. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder: data primer diperoleh melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) bersama para informan untuk

mendapatkan informasi tangan pertama mengenai kendala dan strategi operasional di lapangan. Data sekunder: merupakan data pendukung yang bersumber dari dokumen internal perusahaan, seperti profil organisasi, struktur manajemen, *itinerary* perjalanan, serta dokumen relevan lainnya yang dimiliki oleh *Nida'ul Khoirot Tour & Travel*. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria khusus yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti menetapkan 5 (lima) orang informan yang dianggap memiliki pengetahuan mendalam dan pengalaman langsung dalam operasional perjalanan umrah oleh *Nida'ul Khoirot Tour & Travel* sehingga diharapkan mampu memberikan jawaban komprehensif atas permasalahan yang diteliti. Diantaranya satu orang manajerial yakni Mubarak. Dua orang *Tour Leader* yakni Yaya Khoeriya dan Mukti. Serta dua orang Jamaah Umroh yakni Royyana Akmalia dan Harianto. Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai peran *Tour Leader* dalam mengelola pelayanan dan menangani kendala operasional selama pelaksanaan ibadah umrah. Penelitian ini menjamin keabsahan data melalui teknik triangulasi sumber, metode, dan teori dengan memvalidasi informasi terkait manajemen pelayanan *Tour Leader* di *Nida'ul Khoirot Tour & Travel* dari berbagai perspektif pengumpulan data.

Hasil dan Pembahasan

Bagian ini merupakan elaborasi komprehensif dari data yang telah dikumpulkan melalui proses observasi dan wawancara mendalam bersama pihak manajemen, *Tour Leader*, dan jamaah. Analisis ini bertujuan untuk mengonfirmasi fenomena empiris terkait operasional biro perjalanan dengan kerangka teoretis yang telah dibangun pada bab pendahuluan. Secara garis besar, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah di era modern sangat bergantung pada sinergi antara kepatuhan regulasi administratif dan kapabilitas sumber daya manusia di lapangan. Guna menyajikan analisis yang sistematis dan mendalam, uraian pada bab ini akan difokuskan pada dua aspek utama:

1. Peran *Tour Leader* Dalam Perencanaan Akomodasi Berbasis Regulasi *Nusuk* dan *Tasreh*

Kepatuhan terhadap regulasi administratif yang ditetapkan oleh Kerajaan Arab Saudi merupakan fondasi mutlak bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dalam menjalankan operasionalnya secara legal dan profesional. Inisiatif platform *Nusuk* yang dikembangkan oleh pemerintah Saudi telah mengubah lanskap manajemen perjalanan jamaah menjadi lebih terpusat dan terintegrasi (Wahyuni & Imamah, 2024). Dalam praktiknya, mitigasi risiko dilakukan melalui pembagian kewenangan yang jelas antara pihak manajemen biro dan *Tour Leader*.

Dari sisi manajerial, *Nida'ul Khoirot Tour & Travel* memberlakukan kebijakan finansial yang tegas. Menurut Yaya Khoeriya selaku *Tour Leader* menyatakan bahwa pihak manajemen menetapkan kebijakan pelunasan akomodasi seratus persen sebelum visa diterbitkan sebagai langkah strategis untuk mencegah praktik nakal broker hotel yang kerap memindahkan hak sewa kamar kepada pihak lain (Wawancara, 25 Januari 2026). Penerapan kebijakan manajerial ini secara langsung menjawab tantangan kelebihan kapasitas hotel yang ekstrem di Madinah (Wahyuni & Imamah, 2024).

Pendekatan manajemen risiko ini selaras dengan prinsip perencanaan visioner demi kelancaran operasional biro perjalanan Agung (2022) sehingga ekspektasi jamaah untuk beribadah dengan nyaman tanpa beban pikiran terkait logistik dapat terpenuhi (Amalia & Chonyta, 2024). Sementara manajemen berfokus pada kebijakan finansial pra-

keberangkatan, *Tour Leader* memegang kewenangan teknis penuh dalam verifikasi data administrasi. Menurut Mukti selaku *Tour Leader* menyatakan bahwa proses pencocokan manifes identitas jamaah dengan dokumen izin *Tasreh* serta konfirmasi reservasi *Nusuk* harus dilakukan secara berlapis oleh *Tour Leader* untuk memastikan tidak ada disparitas informasi sekecil apa pun sebelum disetorkan ke otoritas Saudi (Wawancara, 28 Januari 2026).

Verifikasi mendalam ini membuktikan bahwa tanggung jawab *Tour Leader* meluas pada fungsi pengawasan administrasi legal yang krusial demi memastikan keabsahan ibadah jamaah sesuai hukum negara tujuan (Ummah, 2025). Kompleksitas pelaksanaan umrah ini menuntut *Tour Leader* memiliki kompetensi pengelolaan data digital yang presisi (Latif, Kadir, Putra & Inangge, 2024). Mukti menambahkan bahwa kewajiban menginput dan mengecek ulang kelengkapan data ke dalam aplikasi *Nusuk* merupakan dedikasi profesional yang menuntut konsentrasi tinggi pada hari-hari menjelang penerbangan (Wawancara, 28 Januari 2026).

Akurasi data yang dikelola oleh *Tour Leader* ini memengaruhi kelancaran pergerakan jamaah di area sakral seperti Raudhah, di mana kesalahan input dapat berakibat fatal bagi kelancaran mobilitas maupun reputasi biro perjalanan (Utami & Wulandari, 2022). Kesiapan administratif yang telah dimatangkan melalui ketelitian *Tour Leader* tersebut senantiasa dikomunikasikan secara terbuka kepada rombongan sebagai bentuk pelayanan yang transparan sebelum keberangkatan (Fauziah, 2023). Menurut Royyana Akmalia selaku jamaah menyatakan bahwa paparan rinci dari *Tour Leader* mengenai prosedur tata tertib dan letak geografis hotel jauh hari sebelum keberangkatan sangat membantu meredam kecemasan jamaah pemula (Wawancara, 31 Januari 2026).

Hal ini didukung oleh Harianto selaku jamaah yang menegaskan bahwa transparansi informasi mengenai kepastian hotel dan visa terbukti memberikan efek ketenangan batin yang sangat signifikan sebelum memulai perjalanan (Wawancara, 26 Januari 2026). Pada tahap eksekusi mobilitas operasional di lapangan, *Tour Leader* mengambil peran sebagai jembatan komunikasi teknis dengan penyedia layanan. Menurut Yaya Khoeriya selaku *Tour Leader* menyatakan bahwa pemenuhan hak akomodasi tidak lepas dari sinergi dengan pihak *Syarikah* atau *Muassasah*, di mana *Tour Leader* bertugas mengintegrasikan jadwal pergerakan agar sesuai dengan regulasi pindaian kode batang pemerintah Kerajaan (Wawancara, 25 Januari 2026).

Tour Leader dituntut untuk mengawasi ketepatan waktu armada dan menjaga fleksibilitas rencana perjalanan harian sesuai dinamika lapangan (Amri et al., 2025). Lebih lanjut, Yaya Khoeriya menegaskan bahwa kepatuhan armada *Syarikah* untuk bersiaga satu jam sebelum kedatangan pesawat terbukti sukses meminimalisasi kelelahan jamaah pasca penerbangan panjang (Wawancara, 25 Januari 2026). Kinerja *Tour Leader* di lapangan ini juga ditopang oleh fungsi kontrol dari pusat.

Menurut Mubarok selaku pihak manajemen menyatakan bahwa kelancaran transisi transportasi tersebut didukung oleh sistem pemantauan jarak jauh berbasis digital, yang memungkinkan manajemen pusat untuk segera merumuskan instruksi taktis darurat apabila terjadi deviasi (Wawancara, 15 Januari 2026). Standar operasional komunikasi kelembagaan yang solid ini berkontribusi besar dalam menciptakan perjalanan yang memberikan kenyamanan maksimal bagi pelanggan (Fauziah, 2023). Sebagai langkah mitigasi terakhir saat kedatangan di hotel, kewenangan untuk memastikan kesiapan kamar sepenuhnya berada di tangan *Tour Leader*. Menurut Mukti selaku *Tour Leader* menyatakan bahwa langkah sinkronisasi akhir dieksekusi dengan cara mendahului rombongan menuju meja resepsionis untuk memastikan distribusi kunci kamar benar-benar sesuai dengan daftar manifes yang telah disepakati (Wawancara, 28 Januari 2026).

Tindakan operasional yang proaktif ini merupakan wujud tanggung jawab *Tour Leader* dalam mencegah penumpukan antrean di lobi serta memastikan agenda perjalanan selanjutnya terselenggara tanpa kemunduran jadwal (Amri et al., 2025). Sinergi tata komunikasi lintas batas dan mitigasi risiko yang dikelola secara presisi oleh manajemen dan *Tour Leader* ini pada akhirnya sukses menjadikan keseluruhan pengalaman ibadah jamaah jauh lebih terorganisasi, aman, dan profesional (Affan, Rohmatillah & Oktaviani, 2021).

2. Pengambilan Keputusan Taktis *Tour Leader* Dalam Manajemen Krisis dan Optimalisasi Layanan

Menurut Harianto selaku jamaah menyatakan bahwa dinamika operasional di Tanah Suci kerap menghadirkan anomali teknis, seperti kasus tertundanya akses masuk rombongan Nida'ul Khoirot ke hotel di Madinah akibat penumpukan jadwal keluar kamar secara massal (Wawancara, 26 Januari 2026). Menghadapi situasi di luar kendali ini, pengambilan keputusan *Tour Leader* tidak berjalan secara sporadis, melainkan mengikuti tahapan manajemen krisis yang sistematis. Tahap pertama dimulai dengan identifikasi masalah secara presisi di lapangan, yang kemudian langsung dikomunikasikan kepada manajemen pusat.

Menurut Mubarak selaku pihak manajemen menyatakan bahwa setelah menerima laporan krisis, manajemen pusat langsung mengambil keputusan tanggap dengan menginstruksikan *Tour Leader* untuk menyewa fasilitas hotel transit sementara (Wawancara, 15 Januari 2026). Pembiayaan solusi alternatif ini dieksekusi melalui dukungan pencairan dana cadangan darurat tanpa hambatan birokratis, yang memberikan otoritas dan keleluasaan penuh bagi *Tour Leader* untuk menyelesaikan masalah akomodasi secara instan. Setelah solusi ditetapkan, *Tour Leader* segera mengomunikasikan kebijakan tersebut kepada jamaah guna mengendalikan kepanikan dan menjaga stabilitas mental. Keberhasilan kognitif dalam memitigasi kendala penginapan secara sigap dan terukur ini menunjukkan tingkat profesionalisme adaptasi yang tinggi dalam lingkungan kerja yang dinamis Rohimat & Sudrajat (2023) sekaligus memvalidasi teori empiris bahwa dimensi jaminan pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan (Syafira & Effendi, 2025).

Selain krisis akomodasi, tahapan manajemen krisis serupa juga diterapkan dalam mengevaluasi dan merespons gangguan operasional lainnya, seperti insiden keterlambatan armada bus penjemputan. Menurut Mukti selaku *Tour Leader* menyatakan bahwa identifikasi atas potensi kejenuhan jamaah langsung direspons dengan penentuan alternatif kompensasi taktis, yakni inisiatif mengajak rombongan menikmati sajian wisata kuliner lokal seperti nasi biryani guna mereduksi level kelelahan fisik dan mental (Wawancara, 28 Januari 2026).

Pelaksanaan solusi ini dikombinasikan dengan strategi penyampaian informasi yang humanis. Menurut Yaya Khoeriya selaku *Tour Leader* menyatakan bahwa kompensasi psikologis tersebut dibarengi dengan pola komunikasi persuasif dan transparan mengenai akar penyebab keterlambatan, sembari membimbing jamaah untuk memaknai rentetan rintangan teknis sebagai bagian dari ujian kelapangan spiritual di Tanah Haram (Wawancara, 25 Januari 2026). Bila ditelaah secara proporsional melalui *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), keputusan penyewaan hotel transit maupun kompensasi wisata kuliner merupakan bentuk adaptasi strategi “membangun kembali” (*rebuild strategy*) melalui penawaran ganti rugi langsung kepada pihak terdampak (Coombs, 2007). Tindakan tersebut terbukti secara mutlak bukan sekadar solusi logistik, melainkan instrumen ampuh yang menetralsir persepsi negatif jamaah terhadap kapabilitas biro perjalanan.

Di sisi lain, pemingkiaan insiden keterlambatan armada sebagai ujian teologis sejalan dengan prinsip *meaning-making* (penciptaan makna), di mana *Tour Leader* memformulasikan narasi yang dapat diterima secara sosiologis untuk mencegah komplain massal destruktif (Boin, Hart, Stern & Sundelius, 2016). Pendekatan komunikasi empati ini menegaskan bahwa *Tour Leader* telah bermetamorfosis dari sekadar manajer logistik menjadi pemandu penegakan syariat Amalia & Chonyta (2024) serta menjembatani kesenjangan antara tingginya harapan fasilitas dengan realitas infrastruktur yang tidak ideal (Sari, Darmawan & Pohan, 2023).

Pada dimensi evaluasi pasca-krisis dan pencegahan, pengaplikasian asuransi psikologis diejawantahkan melalui dedikasi personal *Tour Leader* dalam memberikan perlakuan prioritas bagi kelompok usia rentan. Menurut Royyana Akmalia selaku jamaah menyatakan bahwa terdapat gelombang apresiasi masif terhadap keikhlasan *Tour Leader* yang senantiasa turun tangan langsung menuntun mobilitas fisik jamaah lanjut usia dari pintu penginapan hingga ke pelataran suci Masjid Nabawi (Wawancara, 31 Januari 2026). Tindakan proaktif ini pada dasarnya merupakan tahapan antisipasi krisis untuk memberikan jaminan perlindungan bagi jamaah lansia yang rentan mengalami disorientasi arah kiblat di negara asing (Prameswari, Elwardah & Polindi, 2025).

Kepedulian emosional yang tulus ini berhasil menciptakan ikatan batin yang kuat, di mana sosok *Tour Leader* bertransformasi menjadi representasi keandalan biro di tengah berbagai ancaman krisis lapangan (Aini & Ardiansyah, 2025). Apabila disandingkan dengan temuan penelitian terdahulu, kajian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) yang sangat signifikan pada aspek spesifikasi mitigasi risiko operasional. Jika riset sebelumnya lebih menitikberatkan pada manajemen risiko secara umum di masa pandemi melalui pendekatan manajerial internal Agung (2022) penelitian ini berhasil mengidentifikasi bahwa mitigasi modern wajib berpusat pada integrasi platform *Nusuk* dan izin *Tasreh*.

Temuan lapangan ini juga sukses mengisi celah akademik dari riset sebelumnya Ummah (2025) dengan mendobrak kebuntuan penanganan jamaah rentan, membuktikan bahwa kendala keterbatasan fisik lansia sejatinya dapat diatasi secara tuntas melalui inisiatif personal *Tour Leader* tanpa membebankan biaya tambahan jasa pihak ketiga (Abror & Anang, 2023). Lebih lanjut, penelitian ini memberikan sumbangsih kualitatif yang memperdalam studi statistik korelasional sebelumnya (Syafira & Effendi, 2025).

Penelitian ini secara konkret membedah manifestasi nyata dari variabel empati melalui dokumentasi tahapan pengambilan keputusan taktis pada kasus hotel transit darurat dan wisata kuliner dadakan. Transformasi langkah mitigasi ini merupakan temuan orisinal yang mengukuhkan bahwa kecerdasan emosional *Tour Leader* dalam mengeksekusi model manajemen krisis terbukti krusial dalam menjamin kekhusyukan dan kepuasan ibadah jamaah secara komprehensif.

Kesimpulan

Pemenuhan hak akomodasi jamaah umrah pada *Nida'ul Khoirot Tour & Travel* secara empiris sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan administratif, koordinasi lintas pihak, ketelitian verifikasi data, serta kemampuan *Tour Leader* dalam mengambil keputusan secara cepat dan taktis. Pada fase pra-keberangkatan, kepatuhan mutlak terhadap integrasi platform *Nusuk* dan dokumen *Tasreh*, yang dibarengi dengan kebijakan manajerial berupa pelunasan akomodasi secara penuh sebelum penerbitan visa, terbukti menjadi mitigasi preventif yang paling efektif. Kebijakan ini berhasil mengamankan hak sewa kamar dari ancaman praktik perantara tidak resmi dan kelebihan kapasitas, sementara *Tour Leader* memastikan keabsahan operasional melalui verifikasi data manifes jamaah yang presisi secara berlapis. Pada fase operasional di lapangan, sinergi komunikasi lintas negara dengan pihak *Syarikah* menjadi instrumen penting untuk

menyinkronkan jadwal pergerakan armada dengan kesiapan hotel. Ketika anomali teknis terjadi, *Tour Leader* memegang peran krusial sebagai garda terdepan dalam sistem manajemen krisis. Hal ini dibuktikan melalui pengambilan keputusan yang tanggap, seperti penyewaan fasilitas hotel transit darurat yang dieksekusi secara instan berkat dukungan otonomi finansial dari manajemen pusat saat terjadi penundaan akses masuk penginapan akibat penumpukan jadwal keluar kamar. Lebih dari sekadar resolusi teknis dan logistik, optimalisasi layanan ibadah ini disempurnakan oleh kecerdasan emosional dan pendekatan humanis *Tour Leader*. Strategi manajemen krisis diimplementasikan melalui pemberian kompensasi psikologis seperti inisiatif wisata kuliner lokal saat armada terlambat serta dedikasi personal dalam menuntun mobilitas fisik jamaah lansia tanpa memungut biaya tambahan. Rangkaian keputusan taktis yang proaktif dan empatik ini terbukti sangat ampuh meredam potensi komplain massal destruktif, sekaligus menjamin terwujudnya pengalaman ibadah umrah yang memuaskan, aman, dan khusus bagi seluruh jamaah.

Daftar Pustaka

- Abror, M. A. M., & Anang, A. W. (2023). Strategi Pendamping Umroh Dalam Menghadapi Perilaku Jama'ah Di PT. Brahma Muda Sentosa. *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1(3), 508-516.
- Affan, M., Rohmatillah, L., & Oktaviani, F. (2021). Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jama'ah Ibadah Umrah PT. Nur Haramain Mulia. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(3), 127-138.
- Aini, A. N., & Ardiansyah, I. (2025). The Influence of Muthawif (Tour Leader) Competence On The Satisfaction of Umrah Pilgrims At PT. Arafah Mulia Insani North Jakarta. *Interdisciplinary Journal and Hummanity (INJURITY)*, 4(8), 765-779.
- Amalia, R., & Chonyta, D. (2024). Peran Tour Leader PT Nur Haramain Mulia Dalam Memimpin Jemaah Umrah. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 8166-8173.
- Amri, Z., Khofifah, N., Rosalita, J., Fithria, N., Aulia, E. A., Choiriyah, U., Khoirotunisa, K., Lestari, A. N., Sutrisno, A. T., Prasiska, S. A. (2025). *Profesionalisme Dalam Pelayanan Ibadah Suci: Praktik, Tantangan, Dan Inovasi Biro Haji & Umrah*. Banyumas: Penerbit Lutfi Gilang.
- Anas, A. (2015). *Panduan Praktis Ibadah Umrah & Mutiara Doa*. Jakarta: Pustaka Zaman.
- Agung, P. (2022). *Analisis Manajemen Risiko Biro Jasa Ibadah Haji Dan Umrah Dimasa Pandemi Pada Pt Dms Tours And Travel Bandar Lampung*. Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Boin, A., Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. (2016). *The Politics Of Crisis Management: Public Leadership Under Pressure*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176.
- Fauziah, D. D. (2023). *Strategi Bimbingan Manasik Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Umrah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi kasus PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang)*. Doctoral Dissertation, S1 Hukum Ekonomi Syariah IAIN SNJ).
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-41.

- Latif, A., Kadir, F., Putra, F. S., & Inangge, H. (2024). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Di Gorontalo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(2), 136-148.
- Mar'atussafa'ah, M. (2020). *Evaluasi Pelayanan Tour Leader Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Arofah Travel Mandiri Tahun 2019*. Tangerang Selatan: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Nabila, A., & Kurnia, M. (2024). Mengembangkan Sinergitas Ulama dan Umara dalam Menjaga Keabsahan Dana Talangan Umrah. *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 5(6).
- Prameswari, R., Elwardah, K., & Polindi, M. (2025). Analisis Kualitas Layanan Tour Leader dalam Mendampingi Jamaah Umrah Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Studi pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(5), 3333-3344.
- Rohimat, A., & Sudrajat, B. (2023). Strategi Pelayanan Tour Leader Biro Haji dan Umroh Untuk Meningkatkan Reapeat Order Calon Jamaah Pada PT. Imprensa Media Wisata. *An-Nawa: Jurnal Studi Islam*, 5(2), 149-160.
- Rohmatillah, L., & Ridho, Z. (2021). Efektivitas Manajemen Layanan Prima Ibadah Umrah Pt. Nur Haramain Mulia. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 53-61.
- Rozaq, A., Hasanah, H., & Sattar, A. (2022). *Implementasi Model Kemandirian dan Ketangguhan Jemaah Haji*. Semarang: Fatwa Publishing.
- Sari, R. P., Darmawan, C., & Pohan, H. A. (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(3), 548-551.
- Sattar, A., & Hasanah, H. (2023). Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan VI Dari Semarang. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 3(1), 43-54.
- Syafira, T., & Effendi, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Pt Ramah Fista Klaten Tahun 2024. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 7(2), 264-277.
- Tania, A. (2014). *Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Ummah, I. F. I. (2025). Peran Tour Leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Perjalanan Wisata Pada Jemaah Haji dan Umroh. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, 2(1), 56-63.
- Utami, K., & Wulandari, W. (2022). Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(1), 91-103.
- Wahyuni, S. W., & Imamah, A. I. (2024). Tantangan Platform Nusuk dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies*, 1(1), 1-13.