

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah singkat PT. Redho Illahi Wisata**

PT Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru atau yang lebih dikenal dengan Redho Tours merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji dan Umrah. Perusahaan ini hadir sebagai salah satu penyedia layanan perjalanan ibadah yang berfokus pada pelayanan bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah ke tanah suci. PT Redho Illahi Wisata berdiri pada tanggal 20 februari 2008. Awal berdirinya perusahaan ini dari kegiatan pameran yang diselenggarakan oleh Bank Syariah Mandiri, yang kemudian memunculkan diskusi hingga peluang bisnis di bidang perjalanan ibadah. Dari proses diskusi tersebut, pendiri PT. Redho Illahi Wisata berinisiatif untuk mendirikan perusahaan dengan kantor pusat yang berlokasi di Tangerang Selatan yang tepatnya di Jalan Pahlawan Raya VI No. 97 RT 001/009, Rempoa, Ciputat Timur, Tangerang Selatan, Banten.

Seiring dengan pertumbuhan perusahaan, PT Redho Illahi Wisata tidak hanya beroperasi di kantor pusat, tetapi juga memperluas ruang lingkup pelayanannya dengan memunculkan kantor cabang di beberapa daerah. Salah satu kantor cabang yang dimiliki perusahaan berada di Kalimantan Selatan, yaitu PT Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru,

yang beralamat di Jalan A. Yani Km. 29/04, Kelurahan Guntung Manggis, Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

Keberadaan PT Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru memiliki arti penting dalam mendukung masyarakat yang ingin menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Adapun kata “redho” dalam nama perusahaan ini mengartikan bahwa pelayanan yang dilakukan dilandasi oleh sikap kerelaan dan keikhlasan dalam membantu jemaah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada profesionalitas, tetapi juga mengandung nilai-nilai spiritual. Prinsip ini kemudian menjadi dasar dalam operasional sehari-hari, sehingga tercipta pelayanan yang tidak hanya efektif, tetapi juga humanis dan penuh tanggung jawab

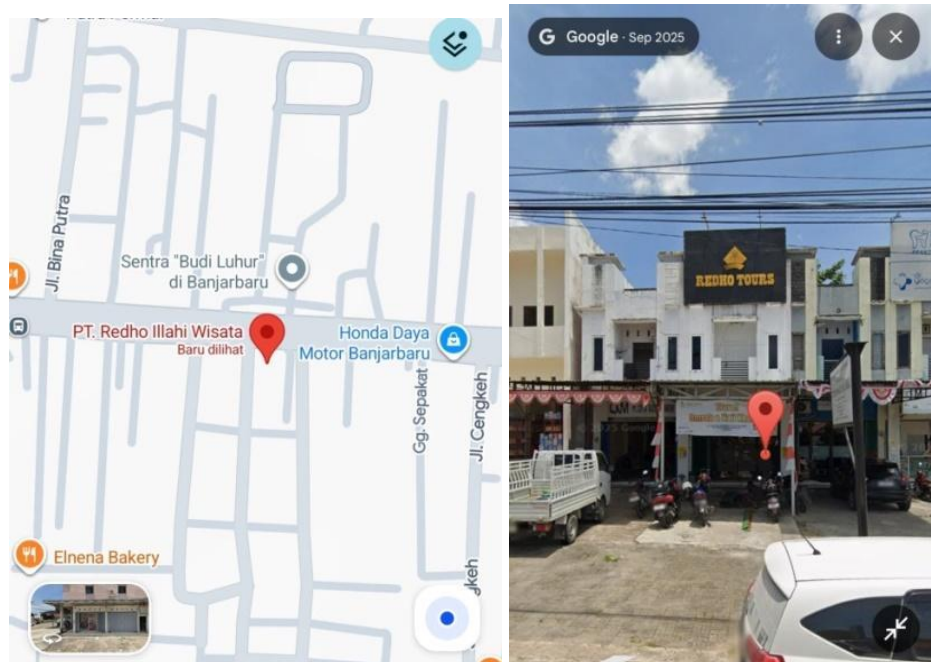
Perusahaan ini tidak hanya hadir sebagai penyedia jasa perjalanan, tetapi juga sebagai perusahaan yang membantu proses perjalanan ibadah agar dapat terlaksana dengan lebih terarah dan terorganisir. Maka dari itu, dengan adanya kantor cabang ini PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru mampu menghadirkan pelayanan yang lebih dekat dan mudah dijangkau bagi masyarakat di Kalimantan Selatan khususnya Banjarbaru dan sekitarnya.

## 2. Letak Geografis

PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru beralamat di Jl. A.Yani KM.29 RT.29/04, Guntung Manggis, Landasan Ulin Tim., Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70721.

Gambar 4.1

## Kantor PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru



Sumber : <https://maps.app.goo.gl/yZGD8CyD6JBMn8nd8>

### 3. Visi dan Misi Perusahaan

#### a. Visi

Visi perusahaan adalah menjadi suatu perusahaan kebanggaan sebagai pilihan utama masyarakat Indonesia serta menciptakan sumber daya manusia profesional, dan menciptakan jaringan Internasional untuk perjalanan tour and travel.

#### b. Misi

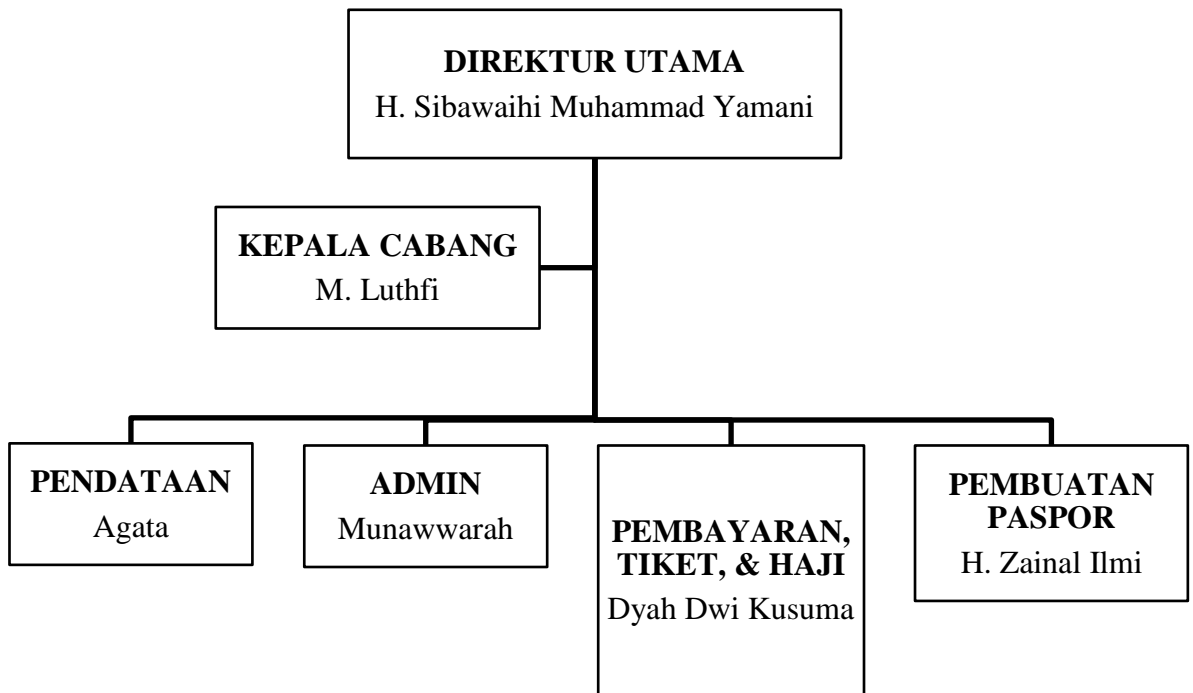
- 1) Menjadikan jasa perjalanan wisata terbaik bagi pelanggan dengan harga yang relatif kompetitif.
- 2) Menjadikan lingkungan kerja sebagai tempat berkarir dan tempat profesionalisme dalam bekerja.

- 3) Menyelenggarakan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaksanakan perjalanan ibadah umrah dengan kualitas layanan prima dalam mencapai kemabruran ibadah.
  - 4) Inovatif progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan konsumen.
4. Struktur Organisasi PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru

Struktur organisasi merupakan susunan yang menunjukkan keterkaitan antara posisi, tugas, kewenangan, dan tanggung jawab didalam suatu organisasi atau perusahaan. Keberadaan struktur organisasi membantu perusahaan menjalankan kegiatan usahanya secara tertib dan efisien, karena setiap orang yang terlibat memahami peran serta tanggung jawabnya masing-masing. Berikut ini adalah struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru.

Gambar 4.2

## Struktur Organisasi PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru



## 5. Tugas dan Fungsi PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru

PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah. Perusahaan ini dalam pelaksanaannya memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola berbagai aspek administrasi keberangkatan, seperti pengurusan visa, pemesanan tiket pesawat, serta kelengkapan dokumen perjalanan jemaah. Selain itu, PT. Redho Wisata juga mengatur kebutuhan akomodasi selama di Arab Saudi, meliputi penyediaan hotel, transportasi darat, serta konsumsi bagi jemaah. Untuk mendukung kelancaran ibadah, perusahaan turut menyediakan pemandu atau

pembimbing ibadah yang mendampingi jemaah sejak keberangkatan hingga kepulangan.

Fungsi yang dimiliki dari PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa perjalanan, tetapi juga sebagai pihak yang melakukan koordinasi dengan Kementerian Agama terkait kuota haji dan umrah. Perusahaan juga menyelenggarakan kegiatan manasik sebagai bentuk pembekalan bagi jemaah sebelum keberangkatan, sehingga mereka memiliki pemahaman yang memadai mengenai tata cara pelaksanaan ibadah. Dalam hal lain, PT. Redho Illahi Wisata berkomitmen untuk mematuhi seluruh regulasi yang berlaku dengan memiliki izin resmi serta akreditasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Setelah pelaksanaan ibadah, perusahaan juga melakukan evaluasi melalui pengelolaan keluhan atau masukan dari jemaah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

#### 6. Paket PT. Redho Illahi Wisata

Gambar 4.3 brosur PT. Redho Illahi Wisata





- i. Bagasi 20kg serta air zam-zam 5 liter

Paket belum mencakup :

- a. Biaya pembuatan paspor
- b. Vaksinasi Meningitis dan Polio
- c. Tambahan beban bagasi
- d. Tambahan ziarah diluar paket

## B. Hasil Penelitian

1. Manajemen *Tour leader* dalam Membimbing dan Menjamin Kelancaran Ibadah Umrah di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru

Perjalanan ibadah umrah pastinya memerlukan seorang pemimpin yang berperan penting untuk memimpin, *tour leader* merupakan pemimpin rombongan perjalanan ibadah umrah. *Tour leader* mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap sebuah biro perjalanan umrah sebagai pemimpin rombongan jemaah, karena keberhasilan sebuah perjalanan ibadah umrah tidak dapat dilepas dari adanya peran *tour leader* untuk membimbing para jemaah. Karena dalam praktiknya *Tour leader* menjadi pihak yang paling dekat dengan jemaah, sehingga interaksi yang mendalam ini menjadikan *Tour leader* sebagai salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

Pentingnya kehadiran *tour leader* tersebut juga disampaikan oleh Kepala Cabang dari PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru yang mengatakan bahwa dalam setiap keberangkatan ibadah umrah, keberadaan *tour leader* ini sangat diperlukan untuk membantu serta melayani jemaah

selama perjalanan ibadah umrah berlangsung. Dalam menentukan *tour leader* juga ada pertimbangan yang menjadi perhatian pihak travel, seperti pengalaman, kondisi fisik dan kesehatan, serta kesediaan untuk melayani jemaah.

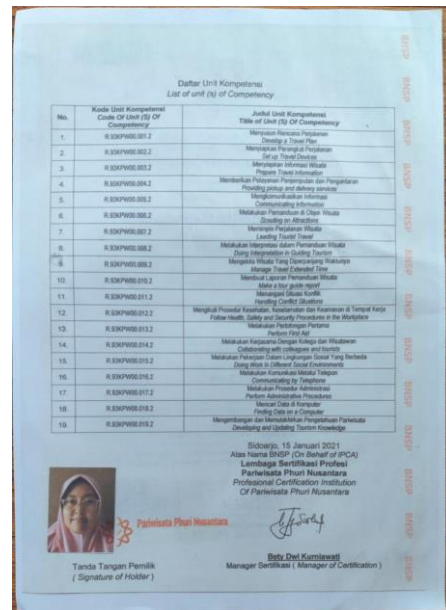
Kita lihat dulu dia sudah biasa berangkat atau belum, pengalaman. Yang kedua dia kuat apa enggak fisiknya, kesehatannya juga. Tapi yang paling utama itu dia mau melayani jemaah.<sup>1</sup>

Keberadaan *tour leader* yang menjadi bagian penting dalam mendampingi jemaah juga menjadi keharusan dari pihak travel untuk menentukan *tour leader* yang tepat, karena ketepatan dalam menentukan *tour leader* yang akan bertugas menjadi salah satu hal yang mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah umrah. Karena *tour leader* yang ditugaskan dalam mendampingi jemaah umrah perlu memiliki kemampuan yang sesuai dengan tugas serta tanggung jawabnya. Oleh karena itu, penentuan *tour leader* yang tepat juga perlu didukung dengan adanya bukti kemampuan dan kesiapan yang dimiliki *tour leader*, sehingga *tour leader* yang ditugaskan benar-benar layak untuk menjalankan perannya dalam mendampingi jemaah umrah.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak M. Luthfi Selaku Kepala Cabang PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 27 Januari 2026

Gambar 4.4 Sertifikat kompetensi *tour leader*



Sumber : Dokumen PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru

Peneliti menemukan bahwa *tour leader* di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru sudah melakukan pelatihan, seperti dari gambar diatas mengartikan bahwa *tour leader* pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru telah memiliki sertifikat kompetensi maupun sertifikat

pelatihan *tour leader*. Sertifikat tersebut menunjukkan bahwa *tour leader* telah mengikuti pembekalan dan pelatihan yang berkaitan dengan tugas pendampingan jemaah umrah. Pelatihan ini meliputi pelayanan kepada jemaah, pendampingan selama perjalanan, serta pemahaman mengenai pelaksanaan ibadah umrah. Selain itu, kepemilikan sertifikat ini juga menunjukkan adanya upaya dari pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan kesiapan *tour leader* sebagai pendamping jemaah. Dengan adanya kompetensi tersebut, pelayanan dan pendampingan kepada jemaah diharapkan dapat berjalan dengan baik sejak proses keberangkatan hingga pelaksanaan ibadah umrah selesai.

Kalo untuk keberangkatan itu em mendampingi jemaah sudah empat kali, itu dari tahun 2019 terus habis itu covid ya berhenti dulu, 2024, 2025, nah yang baru aja 2026.<sup>2</sup>

Pernyataan yang disampaikan oleh *tour leader* ini dapat dipahami bahwa *tour leader* dari PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru sudah memiliki pengalaman yang memadai untuk dapat membimbing jemaah.

Pihak perusahaan juga memberikan arahan kepada *tour leader* sebelum keberangkatan supaya mereka memahami kondisi jemaah serta situasi yang mungkin dihadapi selama perjalanan. Artinya *tour leader* yang dipilih untuk mendampingi jemaah ini bukanlah orang yang sembarangan, tetapi orang yang memang sudah berpengalaman dan mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah.

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma Selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

Sebagai kepala cabang kami pasti memberikan arahan. Biasanya kami mengenalkan tipe-tipe jemaahnya, kondisi cuaca disana, dan peraturan baru supaya *Tour leader* bisa menyesuaikan.<sup>3</sup>

Dengan menentukan *tour leader* yang tepat untuk mendampingi jemaah, maka keberhasilan perjalanan ibadah umrah para jemaah juga akan terjamin karena dibimbing oleh pembimbing yang tepat. Selain itu, keberhasilan *tour leader* ini tentunya juga dibantu oleh pihak travel yaitu staff administrasi untuk tahap awal pelayanan jemaah. Berdasarkan wawancara dengan salah satu staff administrasi, proses pendaftaran untuk jemaah dilakukan dengan melengkapi dokumen seperti ktp, kartu keluarga, paspor, sertifikat vaksin, serta memenuhi ketentuan pembayaran yang berlaku.

Sebelum keberangkatan jadi harus melengkapi dokumen-dokumennya. Nah itu kan waktu jemaah datang itu pasti kan sudah tahu bahwa mau di tanggal sekian-sekian, itu pasti mereka sudah memilih nih. Atau kalau belum, ketika mereka datang, kami kasih opsi, oh tanggal sekian nih yang ada yang kosong. Nah setelah itu kami kasih tahu, nah ini dokumen yang perlu dibawa atau yang perlu disiapkan itu. Biasanya dokumennya KTP sama kartu keluarga, kemudian yang paling utama paspor setelah itu nanti ada vaksin. Sekarang wajib vaksin meningitis sama polio. Jadi kalau mau umrah wajib untuk vaksin itu dan itu wajib dikumpul.<sup>4</sup>

Proses ini menjadi tahap awal yang mendukung kesiapan jemaah untuk perjalanan ibadah umrah, dengan administrasi yang tertata memungkinkan *tour leader* untuk lebih fokus dalam menjalankan tugasnya tanpa terkendala oleh masalah dokumen dan data jemaah. Tugas *tour*

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak M. Luthfi Selaku Kepala Cabang PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 27 Januari 2026

<sup>4</sup> Wawancara dengan Agata Selaku Staf Administrasi PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 27 Januari 2026

*leader* yang telah didukung oleh berbagai kesiapan mengenai kebutuhan administratif sebelum keberangkatan seperti dokumen dan data jemaah tersebut dapat memberikan kemudahan kepada *tour leader* untuk menjalankan perannya di lapangan. Karena kesiapan itu dapat memungkinkan *tour leader* untuk memiliki gambaran awal mengenai kondisi jemaah yang akan didampinginya, agar proses pendampingan dapat dilakukan sesuai kebutuhan para jemaah.

Dalam proses membimbing para jemaah *tour leader* pastinya memerlukan manajemen sebagai pedoman serta acuan dalam mengatur seluruh rangkaian kegiatan umrah agar berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Manajemen tersebut diperlukan dalam membantu *tour leader* untuk merencanakan kegiatan, mengatur pembagian rombongan, melakukan pendampingan kepada jemaah, dan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program sehingga kegiatan dapat terlaksana seperti yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, manajemen *tour leader* menjadi poin penting yang perlu diteliti karena kemampuan *tour leader* dalam menjalankan fungsi manajerialnya sangat berpengaruh untuk keberhasilan dan kelancaran ibadah umrah para jemaah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai tugas *tour leader* pada PT. Redho Illahi Wisata cabang banjarbaru, ditemukan bahwa tidak adanya dokumen SOP yang tertulis khusus bagi *tour leader*. Namun, bukan berarti tidak adanya prosedur yang harus dilakukan *tour leader*, sesuai yang dikonfirmasi oleh bapak M.Lutfi selaku kepala

cabang bahwa PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru menerapkan standar operasional prosedur yang disampaikan secara lisan kepada setiap *tour leader* sebelum keberangkatan. Prosedur ini mencakup tahap persiapan melalui pengecekan dokumen dan akomodasi, dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan berupa pengarahan serta pendampingan jemaah, penanganan kendala, dan evaluasi melalui masukan-masukan dari jemaah.

a. Perencanaan (*Planning*)

Kesiapan pendampingan yang dilakukan *tour leader* di PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru kepada jemaah menjadi salah satu fokus perencanaan sebelum keberangkatan ibadah umrah. Karena *tour leader* harus mempersiapkan diri sebelum mendampingi para jemaah untuk melaksanakan perjalanan ibadah umrah. Dalam persiapan ini, langkah awal yang dilakukan *tour leader* adalah mempersiapkan informasi dasar yang dibutuhkan sebagai acuan dalam membimbing jemaah.

Perencanaan yang sangat matang haruslah dilakukan oleh *tour leader*, mengingat bahwa perannya adalah untuk membimbing dan menjamin kelancaran perjalanan ibadah umrah jemaah karena pada seluruh rangkaian kegiatan umrah melibatkan banyak pihak, mulai dari pihak travel, maskapai penerbangan, pengelola akomodasi, hingga pihak-pihak yang terkait lainnya dengan proses perjalanan ibadah umrah.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, diketahui PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru secara rutin melakukan keberangkatan jemaah umrah hingga dua kali dalam sebulan, bahkan pada waktu tertentu bisa mencapai tiga kali keberangkatan dengan satu kali keberangkatan sekitar 45 orang jemaah. Sehingga jumlah jemaah yang berangkat pada setiap tahunnya diperkirakan mencapai lebih dari seribu orang. Dari banyaknya jumlah jemaah inilah alasan pentingnya perencanaan yang matang oleh *tour leader*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru sebelum keberangkatan pastinya berkoordinasi dengan pihak terkait yang mencakup data jemaah kemudian memberikan informasi serta gambaran kepada jemaah mengenai situasi yang akan dihadapi selama melaksanakan ibadah umrah di tanah suci. Selain itu, pada tahap perencanaan ini kondisi dari masing-masing jemaah juga menjadi perhatian bagi *Tour leader* terutama terkait usia dan kesehatan yang dimana menjadi sebuah antisipasi untuk kemungkinan terjadi kendala di lapangan.

“Kalau *Tour leader* itu sebelum keberangkatan , kita harus punya dulu data jemaah, nomor telepon jemaah. Habis itu cek dan recek jemaahnya itu punya penyakit apa, itu yang paling penting. Jadi sebenarnya nanti kita sudah antisipasi disana. Nah jadi sebelum keberangkatan itu kita udah lihat dulu cek kondisi jemaahnya, terus lihat situasi jugakan disana gimana bagusnya kalonya sudah semuanya selesai baru kita eee

prakteknya aja lagi disana. Kalo yang paling penting sebenarnya masalah kesehatan, karena kesehatan apalagi kalau orang tua ya, dia berangkat sendiri gak pake pendamping itu kan yang harus menjadi prioritas sebenarnya, apalagi beliau tidak bisa baca tulis, terus tidak bisa menggunakan fasilitas hotel, nah itu kan harus kita pantau kita dampingin, apalagi yang takutnya paling mengerikan itu beliau tidak tau arah nah dia kadang kalau beliau tidak tau arah, kita gak mendampingin bisa dia ikut ke grup lain, cuma sebenarnya memang sudah ada penolong id card itu ada nomor telepon cuma kan lebih alangkah baiknya kita antisipasi dahulu, jadi harus tau nih maksudnya kondisi jemaahnya seperti apa.<sup>5</sup>

Pernyataan yang disampaikan ibu Dyah ini menegaskan bahwa melakukan pendataan mengenai kondisi kesehatan jemaah menjadi hal yang harus diutamakan dalam tahap perencanaan. Informasi tentang kesehatan jemaah menjadi modal utama yang dimiliki oleh *tour leader* sehingga ketika di tanah suci *tour leader* dapat mengambil tindakan yang tepat ketika jemaah mengalami gangguan pada kesehatan fisiknya.

Sebagai bagian dari proses perencanaan, *tour leader* tidak hanya memperhatikan kondisi internal para jemaah, tetapi juga mempertimbangkan faktor eksternal seperti cuaca di Arab Saudi. Hal ini dilakukan agar kegiatan yang akan dilaksanakan selama berada di tanah suci tidak mengalami kendala akibat perubahan ataupun kondisi cuaca. Maka dari itu, sebelum keberangkatan *Tour leader* memberikan informasi kepada jemaah mengenai kondisi

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma Selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

cuaca yang diperkirakan terjadi pada saat melakukan perjalanan ibadah umrah dan menyarankan perlengkapan yang perlu dipersiapkan oleh para jemaah. Hal ini karena mengingat kondisi iklim di Arab Saudi dan Indonesia yang berbeda.

Untuk cuaca biasanya kita sudah bisa memperkirakan, jadi sebelum keberangkatan kita kasih pengumuman ke jemaah, misalnya kalau musim panas boleh bawa topi atau payung, kalau musim dingin boleh bawa jaket atau pakaian tebal.<sup>6</sup>

Informasi mengenai cuaca ini, dapat membantu para jemaah untuk mempersiapkan perlengkapan yang sesuai sehingga para jemaah tetap dapat melaksanakan ibadah dengan sebaik mungkin walaupun cuaca yang tidak mendukung.

Selain memberikan informasi tentang cuaca, *tour leader* juga menyiapkan berbagai obat-obatan yang dibawa dari Indonesia untuk mengantisipasi kondisi saat berada di tanah suci, walaupun jemaah juga memang sudah dihimbau untuk membawa obat-obatan yang sekiranya diperlukan. Akan tetapi *tour leader* juga harus tetap siap siaga karena ini juga bentuk dari perencanaan sebelum keberangkatan hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh kepala cabang bapak M. Lutfi.

Biasanya tl ini bawa obat lebih buat kita sendiri dan buat jemaah. Kadang ada yang luka-luka juga jadi kita bawa hansaplast kita bawain, obat sakit kepala itu

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma Selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

sudah pasti, tolak angin itu dah pasti, kaya kopi-kopi itu tl harus siap biasanya.<sup>7</sup>

Dapat dipahami bahwa selaku kepala cabang bapak M. Lutfi menjabarkan bahwa pendampingan yang dilakukan *tour leader* di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru ini tidak hanya sebagai pendampingan perjalanan, *tour leader* harus memiliki kesiapan dalam mengantisipasi kebutuhan darurat jemaah, terkhusus mengenai kesehatan ringan. Karena kesiapan yang dilakukan oleh *tour leader* ini mencerminkan adanya persiapan yang matang sebelum keberangkatan.

Pengarahan yang dilakukan oleh *tour leader* ini juga merupakan bagian penting dalam mempersiapkan jemaah sebelum keberangkatan, terutama dalam memberikan pemahaman mengenai alur perjalanan dan pelaksanaan ibadah. Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, beliau mengatakan bahwa *tour leader* sudah memberikan pengarahan yang jelas dari keberangkatan hingga kepulangan dan menjelaskan jadwal yang sudah disusun.

Yaa, memberikan pengarahan yang jelas perihal keberangkatan sampai kepulangan, serta menjelaskan jadwal yang telah disusun oleh travel<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak M. Luthfi Selaku Kepala Cabang PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 27 Januari 2026

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Eka Puspita selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Banjarbaru 26 Maret 2026

Sebelum keberangkatan para jemaah sudah mengetahui jadwal-jadwal yang telah disusun, sehingga jemaah tidak kebingungan ketika sudah sampai di tanah suci.

Sudah tahu, jadi kita tahu esok kita anu jar, ada jamnya sudah, misal jam tujuh atau setengah delapan sudah di lobi jar atau diparkiran jar.<sup>9</sup>

Bapak Husaini selaku jemaah umrah juga mengatakan yang yang serupa :

Ada, memberi brosur pas manasik nah disitu inya menjulung semalam sesuai anunya, ituja pang.<sup>10</sup>

Gambar 4.5 brosur umrah



Sumber: Instagram PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru

Dari ungkapan yang disampaikan jemaah, dapat diperoleh informasi bahwa perusahaan menyediakan brosur perjalanan umrah sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada jemaah

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Sahyani selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Sungai Tabuk 26 April 2026

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Husaini selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Sungai Tabuk 28 April 2026

sebelum keberangkatan. Brosur ini menjadi salah satu persiapan informasi yang membantu *tour leader* untuk menyampaikan arahan dan penjelasan sebelum keberangkatan kepada jemaah. Karena dalam brosur tersebut informasi awal sudah dapat diketahui oleh jemaah, seperti harga, tanggal keberangkatan, hotel yang ditempati, hingga *tour* yang akan dilakukan saat kegiatan berlangsung.

Dari beberapa hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa perencanaan yang dilakukan *tour leader* sudah sangat matang, bukan hanya berfokus pada administratif, melainkan juga mencakup kesiapan teknik dan kondisi personal para jemaah seperti kesehatan, karena kondisi kesehatan para jemaah juga menjadi hal yang perlu dipahami oleh *tour leader* agar dapat mempersiapkan langkah penanganan apabila terjadi kendala saat pelaksanaan ibadah umrah.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

*Tour leader* di PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru melakukan pengorganisasian sebagai upaya untuk mengatur pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan terarah. Dalam konteks manajemen *tour leader*, pengorganisasian berkaitan dengan pengaturan rombongan jemaah, pembagian fasilitas, serta koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Pengorganisasian yang dilakukan oleh *tour leader* disini juga mencakup pengelolaan data jemaah,

pengaturan transportasi, pembagian kamar hotel, hingga koordinasi jadwal kegiatan kepada jemaah agar tidak ada jemaah yang kebingungan selama berada di Arab Saudi.

Pengorganisasian yang dilakukan *tour leader* juga sudah dimulai sejak tahap persiapan seperti pembagian kelompok, pembagian bus, hingga pembagian kamar hotel seperti yang disampaikan oleh *tour leader* dari PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru:

Pembagian grup itu biasanya sudah terbagi sebelum kita berangkat. Jadi semuanya tuh sudah harus matang sebelum kita sampai di Jeddah. Misalnya grup ini langsung masuk dalam bus ini. Maksimalkan bus itu 50 orang, cuma biasanya kami 45 orang aja dalam satu bus.<sup>11</sup>

Dari wawancara ini dijelaskan bahwa seorang *tour leader* dalam menjalankan fungsi pengorganisasian ialah dengan memastikan pembagian kelompok dan penetapan jemaah yang telah disusun sebelum keberangkatan. Walaupun bukan *tour leader* yang menentukan pembagiannya dari awal, akan tetapi *tour leader* yang mengatur pelaksanaan pembagiannya di lapangan sehingga pembagian bus dan kelompok jemaah dapat berjalan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Beliau juga menjelaskan proses check in di hotel :

Room list kan sudah disesuaikan oleh permintaan agen, jadi kami tinggal membagi. Misalkan dalam satu grup

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma Selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

itu ada dua hotel, nanti kami bagi. Satu hotel ditangani *Tour leader*, yang satunya lagi dibawa Mutawif, supaya sama-sama cepat selesainya.<sup>12</sup>

Dalam melaksanakan tugasnya, *tour leader* berkoordinasi dengan mutawif yang berada di Arab Saudi, karena mutawif memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi di lapangan. Bentuk koordinasi antara *tour leader* dan mutawif dilihat dari hasil wawancara diatas adalah dengan pembagian penanganan hotel yang menunjukkan adanya pembagian kerja yang dilakukan. Dengan adanya koordinasi ini perjalanan ibadah umrah para jemaah juga akan terasa lebih nyaman dan aman.

Kalau *tour leader* itu pertama koordinasi dengan mutawif, karena yang tahu kondisi disana kan mutawif.<sup>13</sup>

Dari hasil wawancara ini dapat dipahami bahwa pengorganisasian yang dilakukan *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru mencakup pembagian tugas yang sangat jelas antara *tour leader* dan mutawif, sehingga proses pelayanan tidak terjadi penumpukan atau keterlambatan. Hal ini juga diperkuat melalui pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada jemaah mengenai pembagian kamar hotel, bus, dan kelompok selama di tanah suci apakah berjalan dengan tertib, dan

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma Selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma Selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

sebagaimana yang disampaikan oleh para jemaah dalam wawancara berikut:

Berjalan dengan tertib sesuai dengan susunan.<sup>14</sup>

Tertib, jadi kita sampai misalnya kita di Madinah dulu lah datang di Madinah dulu, Jakarta langsung Madinah. Jadi meanu tas masing-masing tapi tas ini sudah tanggungan travel, tas ini sudah beandak dimuka hotel, jadi kita memilih aja lagi.<sup>15</sup>

Pernyataan jemaah ini menunjukkan bahwa pengorganisasian yang dilakukan selama pelaksanaan ibadah umrah telah berjalan dengan tertib dan juga sesuai pembagian yang telah disusun sebelumnya.

Gambar 4.6  
Koper jemaah yang telah diberi label identitas



Sumber : Instagram PT. Redho Illahi Wisata (@redho\_tours)

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Husaini mengenai pembagian kamar hotel, bus dan kelompok :

<sup>14</sup> Wawancara dengan Ibu Eka Puspita selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Banjarbaru 26 Maret 2026

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Sahyani selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Sungai Tabuk 26 April 2026

Tertib aja tertib. Sudah dipadahi kita pembagian tu pembagian bis tu dimana semalam. kalo masalah bis tu sudah ada pembagiannya ya kalo, cuman mun masalah id card di Jakarta bagi buhannya kan berataan. Jadi mun kita bis tiga tu sampai kemana pulang bulik tub is tiga tu pang sudah tulisannya sampai koper tu kan kita bus tiga berataan nah itu.<sup>16</sup>

Bapak Sahyani selaku jemaah pada PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru juga menambahkan bahwa untuk urusan pembagian kamar hotel, bus, dan kelompok dilakukan dengan tertib dan nyaman.

Nyaman banar kami kada bingung tu pang, kada misalnya kamar manalah akuni kamar berapalah akuni kada tahu lagi nah. Kada, inya siap sudah. Jadi datang kesitu siap meambil kunci aja lagi.<sup>17</sup>

Dilihat dari hasil wawancara ini, dapat dipahami bahwa pengorganisasian yang dilakukan oleh *tour leader* memberikan kemudahan kepada jemaah, karena pembagian yang dilakukan tidak membuat jemaah kebingungan saat melaksanakan kegiatan. Hal ini memperlihatkan bahwa pengorganisasian telah berjalan dengan baik, seperti pembagian serta pengelompokkan jemaah yang mampu mewujudkan keteraturan selama kegiatan ibadah umrah.

Kerjasama yang dilakukan oleh *tour leader* dengan mutawif dan tim lainnya menjadi pendukung untuk menunjukkan

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Husaini selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Sungai Tabuk 28 April 2026

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Sahyani selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Sungai Tabuk 26 April 2026

adanya hubungan kerja sama yang mendukung dalam pelaksanaan kegiatan umrah. Karena masing-masing pihak menjalankan tugasnya sesuai dengan peran yang telah ditetapkan sehingga pengorganisasian yang dilakukan mampu mengatur keterlibatan setiap pihak dengan jelas.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan (*actuating*) ini juga berhubungan dengan bagaimana *Tour leader* dalam memberikan arahan, bimbingan, serta memastikan kegiatan yang dilakukan berjalan selaras dengan rencana yang sudah dibuat. Selain itu, pelaksanaan disini juga tentang menciptakan suasana yang nyaman bagi jemaah dengan cara menjalin kedekatan dan memastikan jemaah mendapatkan pelayanan yang baik serta dapat melaksanakan ibadah dengan nyaman dan khusyuk.

Bentuk pelaksanaan yang dilakukan *tour leader* ialah dengan menjalin pendekatan secara personal kepada jemaah. Dengan pendekatan ini menjadi upaya nyata yang dilakukan *tour leader* untuk memahami kebutuhan serta keinginan jemaah selama perjalanan berlangsung. Sesuai dengan yang disampaikan oleh ibu Dyah:

Supaya jemaah itu nyaman dan terbimbing, kita harus mendengarkan apa yang dimau jemaah. Kadang jemaah minta diantar kesini atau kesana, misalnya ke tempat

belanja, itu salah satu cara mengakrabkan diri dengan jemaah.<sup>18</sup>

Pernyataan ini menunjukkan pendekatan yang dilakukan *tour leader* ini tidak bersifat kaku, melainkan bersifat personal. Karena dengan melakukan pendekatan personal dengan jemaah maka kegiatan yang dijalani akan lebih menyenangkan dan berkesan bagi setiap jemaah. Pendekatan seperti ini juga menjadi salah satu bentuk motivasi tidak langsung bagi jemaah, karena ketika jemaah merasa didengar dan diperhatikan kebutuhannya, mereka akan lebih bersemangat dan merasa tenang dalam menjalani setiap rangkaian ibadah. Rasa nyaman yang tercipta dari kedekatan antara *tour leader* dan jemaah ini mendorong jemaah untuk lebih aktif berpartisipasi dalam setiap agenda yang telah direncanakan.

Ibu Dyah selaku *tour leader* juga menambahkan bahwa pelaksanaan pendampingan pada jemaah dilakukan sejak proses kegiatan berlangsung sampai seluruh agenda perjalanan selesai dilaksanakan.

Untuk memastikan itu yang pertama, biasanya kita koordinasi dulu sama mutawif. Itu kita kasih pengumuman ke jemaah, besok itu ada agenda ziarah jam segini. Koordinasi juga sama mutawif, karena mutawif yang berkoordinasi untuk busnya.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

<sup>19</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

Pelaksanaan (*actuating*) yang dilakukan oleh *tour leader* PT Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru ini tidak hanya tampak dari pendampingan kepada jemaah saja, tetapi juga dari baiknya koordinasi antara *Tour leader* dengan Mutawif dalam melaksanakan setiap agenda perjalanan. Karena dengan koordinasi ini dapat memberikan kemudahan bagi setiap pihak yang terlibat pada perjalanan ibadah umrah, baik itu *Tour leader*, Mutawif, maupun jemaah.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada jemaah mengenai bagaimana komunikasi yang terjalin antara *Tour leader* dengan jemaah, keaktifan *Tour leader* dalam mendampingi, serta kenyamanan yang dirasakan oleh jemaah selama pelaksanaan ibadah umrah berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara, jemaah menyampaikan bahwa komunikasi yang terjalin berjalan dengan lancar dan *tour leader* berperan aktif dalam mendampingi setiap kegiatan, sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu jemaah:

Alhamdulillah berjalan lancar, *tour leader* juga aktif dalam mendampingi jemaah<sup>20</sup>

Sesuai juga dengan yang disampaikan bapak Husaini :

Nyaman aja pang. Ada aja tarus buhannya tu. Ibarat kita betakun nya anu aja jua mau aja menjelaskan nyaman aja.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Eka Puspita selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Banjarbaru 26 Maret 2026

Tanggapan yang disampaikan jemaah ini menjadi tanda bahwa pelaksanaan pendampingan yang dilakukan *tour leader* telah memenuhi harapan dan juga kebutuhan jemaah. Hal ini juga menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi para jemaah ibadah umrah.

Pelayanan yang dilakukan *tour leader* juga sangat dirasakan oleh bapak Sahyani, selaku jemaah:

Jadi kan kita di bis tu di layani jua, selama perjalanan tu kan bilanya perjalanan setengah jam atau sejam paling kada kita roti di bis tu, kadada kita nukar tu kadada, jadi pas sudah nang bejalanan tu bagi aqua bagi roti, tesarah ae kita minum kah kada kah buat di tas, nah. bilanya kita sampai perjalanan sampai empat jam makan. Parak tengah hari tu takana makan siang jar kananya. Alhamdulillah pang anu aja toh anu artinya apa jar kita tuh nyaman aja kitu nah.<sup>22</sup>

Bentuk pelaksanaan yang juga dilakukan oleh *tour leader* dapat dilihat dari pemberian arahan dan informasi yang dilakukan sebelum kegiatan dimulai, sehingga pada saat itu jemaah dapat mempersiapkan diri untuk mengikuti setiap rangkaian kegiatan yang ada. Hal ini dilihat dari hasil wawancara bersama jemaah yang mengatakan adanya pemberitahuan yang diumumkan oleh *tour leader* di grup whatsapp masing-masing jemaah.

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak Husaini selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Sungai Tabuk 28 April 2026

<sup>22</sup> Wawancara dengan Bapak Sahyani selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Sungai Tabuk 26 April 2026

*Tour leader* aktif Alhamdulillah, serta komunikatif, sebelum melaksanakan ziarah selalu diingatkan dan pada waktu mau ke masjid selalu diinfokan di grup.<sup>23</sup>

Informasi yang jelas juga pastinya disampaikan oleh *tour leader* sebagai bentuk antisipasi kepada jemaah agar tidak ada jemaah yang tersesat, seperti yang disampaikan oleh bapak Sahyani:

Sebuting kita perlu banar, jangan tepisah pada jemaah, nah itu pang sebuting, sebuting itu kuncinya jangan tepisah pada jemaah. Paling kada kita bekawan be empat, paling kada bila tepisah jua toh bekawan beempat ya belima jadi kita tepisah bekawan jua tetap.<sup>24</sup>

Arahan yang diberikan kepada jemaah untuk selalu bersama dalam kelompok ini merupakan langkah yang baik dalam menjaga keselamatan jemaah. Kemudian didukung dengan adanya kesadaran dari jemaah juga untuk tidak memisahkan diri dari kelompok yang menjadi salah satu bentuk pencegahan jemaah tersesat di tanah suci.

Dari uraian ini, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan (*actuating*) yang dilakukan *tour leader* PT Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru ini telah berjalan dengan sesuai, yang diungkapkan melalui komunikasi yang lancar serta keaktifan *tour leader* dalam mendampingi dan memberikan arahan kepada jemaah. Peran *tour leader* pada tahap pelaksanaan ini mampu

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Ibu Eka Puspita selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Banjarbaru 26 Maret 2026

<sup>24</sup> Wawancara dengan Bapak Sahyani selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Sungai Tabuk 26 April 2026

memberikan pembimbingan yang baik sehingga dapat menjamin kelancaran ibadah umrah jemaah, karena pada setiap agendanya yang sudah disusun terlaksana secara terarah dan terstruktur.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam hal manajemen *Tour leader* bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dengan pengawasan ini, setiap kegiatan dapat dikontrol sehingga ketika terjadi kendala atau masalah dapat segera diketahui dan ditangani dengan cepat. Pengawasan sangat penting dilakukan dalam hal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, agar para jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan baik. Pengawasan ini dilakukan secara berkelanjutan oleh *tour leader* selama proses mendampingi jemaah di tanah suci berlangsung.

Pengawasan yang dilakukan oleh *Tour leader* PT Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru selama proses pendampingan jemaah berlangsung ialah dengan cara memastikan seluruh jemaah mengikuti agenda yang telah dijadwalkan sebelumnya, misalnya memastikan kehadiran jemaah sebelum sebelum kegiatan dimulai agar tidak ada jemaah yang tertinggal. *Tour leader* juga melakukan pemeriksaan secara langsung apabila ada jemaah yang belum berkumpul pada waktu yang telah ditentukan.

Kalau ada yang belum datang biasanya kita cek dulu siapa yang belum ada, kalau belum datang kita kekamar beliau supaya tidak tertinggal.<sup>25</sup>

Berdasarkan yang disampaikan oleh informan tersebut, artinya *tour leader* selalu memastikan bahwa seluruh jemaah mengikuti kegiatan yang telah disusun dengan selalu melakukan pengecekan kehadiran jemaah.

Dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan secara aktif dan terus-menerus, agar memastikan semua jemaah tetap berada dalam kendali dan tidak ada yang tertinggal selama kegiatan berlangsung. Hal ini juga sejalan dengan yang disampaikan jemaah sebagai orang yang merasakan langsung bentuk pengawasan yang dilakukan oleh *tour leader*, beliau mengatakan bahwa *tour leader* selalu melakukan pengecekan terhadap jemaah agar memastikan seluruh jemaah tidak ada yang tertinggal.

Yaa, selalu melakukan pengecekan jemaah, untuk memastikan tidak ada yang tertinggal.<sup>26</sup>

Pernyataan yang disampaikan oleh jemaah ini mempertegas bahwa pengawasan yang dilakukan oleh *tour leader* benar-benar dirasakan kehadirannya secara langsung oleh jemaah. Pengecekan yang dilakukan secara rutin ini memberikan dampak positif berupa

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

<sup>26</sup> Wawancara dengan Ibu Eka Puspita selaku jemaah umrah PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, Banjarbaru 26 Maret 2026

rasa aman pada diri jemaah, karena mereka mengetahui bahwa ada pihak yang senantiasa memperhatikan dan memastikan keberadaan serta kondisi mereka selama perjalanan ibadah berlangsung.

Selain melakukan pengecekan terhadap kehadiran jemaah, *tour leader* juga memperhatikan respon jemaah selama perjalanan ibadah berlangsung, karena ini menjadi salah satu acuan untuk menilai apakah layanan dan pendampingan yang diberikan telah berjalan baik.

Kalau untuk indikator penilaian itu dari kepuasan jemaah. Kalau jemaah tidak banyak protes berarti aman.<sup>27</sup>

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa *tour leader* menjadikan kepuasan jemaah sebagai ukuran dalam menilai keberhasilan pendampingan yang telah dilakukan. Sedikitnya keluhan dari jemaah menjadi tanda bahwa rangkaian kegiatan berjalan dengan baik dan sesuai harapan. Hal ini menunjukkan adanya bentuk pengawasan yang bersifat evaluatif, di mana *tour leader* menilai kualitas pelayanan melalui tanggapan dan pengalaman jemaah selama perjalanan berlangsung. Dengan begitu, pengawasan yang dilakukan tidak hanya untuk mencegah terjadinya kendala, tetapi juga untuk memastikan pelayanan kepada jemaah tetap terjaga dengan baik

Dari pemaparan diatas dapat dipahami bahwa keberadaan *tour leader* dalam penyelenggaraan perjalanan umrah tidak hanya berperan

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Ibu Dyah Dwi Kusuma selaku *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 10 Februari 2026

dalam mendampingi jemaah, tetapi juga menjadi bagian yang turut diperhatikan oleh pihak travel. Hal ini berhubungan dengan bagaimana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *tour leader* dalam memberikan pelayanan kepada jemaah selama kegiatan berlangsung, dalam artian bukan hanya *tour leader* yang melakukan pengawasan terhadap jemaah, akan tetapi peran *tour leader* juga mendapat pengawasan oleh pihak travel. Seperti yang disampaikan oleh bapak M. Luthfi selaku kepala cabang PT Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru:

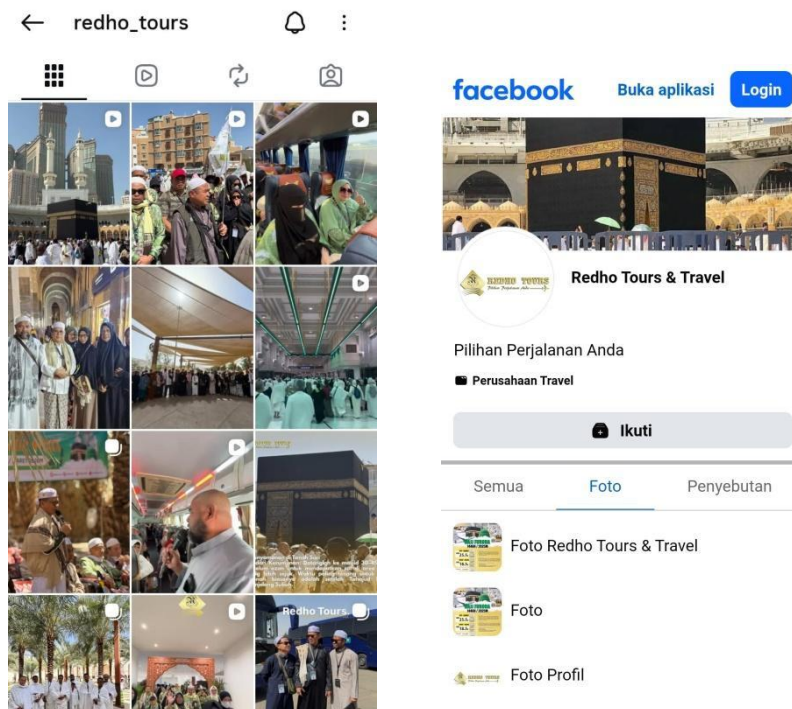
Kami ada beberapa opsi biar bisa memantau atau mengawasi keberangkatan dibawa *Tour leader*. Yang pertama kami dapat info langsung dari mutawif waktu disana, yang kedua kami bisa liat dari setiap keberangkatan itu ada grup umrahnya jadi disitu kami liat, yang ketika kami liat dari sosial media kami sendiri nanti ada adminnya yang posting posting foto. Otomatis nanti dapat dilihat TL nya itu ada atau enggak. Tapi jemaah itu pasti ada nomor teleponnya kan jadi kalo ada apa apa pasti mereka ngomong ke kami.<sup>28</sup>

Dapat dilihat beberapa media sosial dari PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru yang bukan hanya dijadikan sebagai dokumentasi tetapi juga dipergunakan untuk menjadi salah satu sarana dari pihak perusahaan dalam menjalankan pengawasan terhadap kinerja *tour leader*. Dari sinilah pihak perusahaan dapat memantau kegiatan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan rencana yang ditetapkan di awal.

#### Gambar 4.7 Instagram dan Facebook PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Bapak M. Luthfi Selaku Kepala Cabang PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, Banjarbaru 27 Januari 2026



Sumber: Media sosial PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan, dapat dilihat bahwa peran *tour leader* dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen telah dilaksanakan dengan baik. Seperti di tahap perencanaan, *tour leader* dapat memberikan informasi yang jelas dan tersusun kepada jemaah. Tahap yang kedua yaitu pengorganisasian, pada tahap ini *tour leader* juga melakukan pembagian kelompok dan pengaturan fasilitas dengan tertib dan berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan. Kemudian pada tahap pelaksanaan, *tour leader* menunjukkan ketekunan dalam mendampingi, memberikan arahan, serta menjaga komunikasi dengan jemaah selama kegiatan berlangsung. Selanjutnya tahap pengawasan, *tour leader* secara konsisten melakukan pengecekan kehadiran serta cepat dalam menangani kendala yang dihadapi oleh jemaah.

Keempat fungsi manajemen ini saling berkaitan dan mendukung satu sama lain dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah umrah. Kehadiran *tour leader* bukan hanya sebagai pendamping, tetapi juga sebagai pengelola kegiatan yang dapat memastikan kelancaran seluruh rangkaian ibadah umrah para jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen yang dilakukan oleh *tour leader* berjalan secara efektif, maka dari itu mampu memberikan dampak positif terhadap kelancaran dan keteraturan kegiatan ibadah umrah yang dilaksanakan oleh jemaah.

### C. Pembahasan

#### 1. Manajemen *Tour leader* dalam Membimbing dan Menjamin Kelancaran Ibadah Umrah di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru

Manajemen *tour leader* di PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah secara umum telah berjalan dengan sangat baik. Hal ini tercermin dari penerapan fungsi-fungsi manajemen yang dijalankan secara konsisten oleh *tour leader* sehingga proses pembimbingan jemaah umrah dapat berlangsung dengan tertib, terarah, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak travel. Manajemen *tour leader* yang diterapkan pada PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru memiliki tujuan utama agar memastikan seluruh rangkaian perjalanan ibadah umrah para jemaah berjalan dengan tertib dan terarah. Pengelolaan ini mencakup berbagai

aspek, dimulai dari persiapan sebelum keberangkatan, pelaksanaan tugas selama ditanah suci, hingga proses kepulangan ke Indonesia.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai fungsi manajemen POAC (*Planning, organizing, Actuating, dan Controlling*), manajemen yang dijalankan oleh *Tour leader* dalam membimbing serta menjamin kelancaran ibadah umrah dapat dianalisis dengan melalui keempat fungsi tersebut.

a. Perencanaan (*Planning*)

*Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru dalam perencanaannya telah mempersiapkan dan menyusun berbagai langkah pendampingan kepada jemaah sebelum melaksanakan perjalanan ibadah umrah. Karena perencanaan merupakan langkah awal pada proses manajemen yang juga menjadi salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan ataupun organisasi agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

*Tour leader* dari PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru juga melakukan perencanaan sebelum membimbing jemaah umrah agar semua rangkaian kegiatan berjalan dengan lancar. Seperti yang sudah dibahas sebelumnya pada wawancara yang dilakukan dengan *tour leader* dari PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, bahwa perencanaan yang dilakukan mencakup jadwal perjalanan, informasi mengenai jumlah jemaah yang akan

didampingi, kesehatan dari jemaah, serta langkah-langkah yang diperlukan apabila ada kendala saat kegiatan berlangsung.

Perencanaan yang dilakukan *tour leader* ini mengacu pada definisi perencanaan yang dijelaskan oleh George Terry, yaitu proses melibatkan penetapan target atau sasaran yang ingin diraih dalam kurun waktu tertentu serta menyusun langkah-langkah yang akan dilakukan agar mampu mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>29</sup> Dengan adanya perencanaan ini, ibadah umrah dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Sebab itulah perlunya perencanaan di awal untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi dilapangan, karena dengan perencanaan yang matang ini juga dapat disimpulkan bahwa travel yang digunakan sebagai perantara perjalanan ibadah umrah jemaah ini dapat dipercaya kesiapannya dalam memberikan pembimbingan terhadap ibadah umrah yang dilakukan. Hani Handoko (dalam Sitti Mujahida, 2018) ada empat tahap dalam proses perencanaan :

- 1) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan, dilihat dari kebutuhan organisasi dan kemudian merumuskan tujuan yang jelas sehingga mampu mengarahkan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien.
- 2) Merumuskan keadaan saat ini, karena tujuan telah ditetapkan sehingga perlu untuk menganalisis kondisi nyata

---

<sup>29</sup> Terry, *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*.

yang sedang dihadapi. Ini mencakup tenaga kerja, dana, juga fasilitas yang tersedia. Agar rencana yang dibuat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki

- 3) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan, dari segi internal dan eksternal yang sekiranya menjadi kendala dalam proses mencapai tujuan. Maka dari itu, perencanaan yang matang mampu melihat kendala yang mungkin terjadi.
- 4) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan, yaitu tahap yang menentukan apa yang akan dikerjakan, waktunya, biayanya, serta penanggung jawabnya.<sup>30</sup>

Sebagaimana yang telah ditemukan peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap *tour leader* di PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru, juga diperoleh hasil bahwa perencanaan *tour leader* ini menggunakan rencana tetap (*standing plans*), yang dimana rencana ini adalah rencana yang digunakan secara berulang dalam setiap pelaksanaan pendampingan kepada jemaah umrah serta juga dapat dimodifikasi atau disesuaikan apabila diperlukan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Mujahida, *Pengantar Manajemen*.

<sup>31</sup> Bidjaksana Arief Fateqah dan Sri Karuniari Nuswardhani, *Ilmu Manajemen: Sebuah Pengantar Memahami Ilmu Manajemen* (Anak Hebat Indonesia, 2025), 104.

Adanya rencana tetap ini bertujuan untuk *tour leader* tetap disiplin dan tepat waktu dalam mengelola rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah. Hal ini selaras dengan penelitian Husna (2023)<sup>32</sup> yang menekankan pentingnya sikap konsisten dalam melaksanakan jadwal yang sudah ditentukan. Karena rencana yang konsisten dapat memberikan kenyamanan pada jemaah, meminimalisir keluhan jemaah, dan mempermudah koordinasi dengan pihak terkait.

Perencanaan yang dilakukan tidak hanya berfokus pada kelancaran perjalanan secara teknis, tetapi juga pada kesiapan jemaah dalam menjalankan ibadah umrah dengan baik dan benar. Dengan memanfaatkan sumber daya yang ada serta pengalaman *tour leader*, perencanaan tersebut mampu mendukung terciptanya pelaksanaan ibadah yang tertib, nyaman, dan sesuai dengan tuntunan. Melalui perencanaan yang matang, *tour leader* dapat memberikan pelayanan yang optimal serta membantu jemaah mencapai kekhusyukan dalam beribadah. PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru juga sangat mendukung sebagai sebuah perusahaan penyelenggara ibadah umrah, mulai dari perlengkapan material jemaah hingga pengaturan akomodasi dan transportasi selama di tanah suci.

---

<sup>32</sup> Husna, "Peran *Tour leader* dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma'ali Wisata Tour and Travel Tahun 2023."

*Tour leader* yang menjadi sosok sentral untuk bertanggung jawab langsung dilapangan, memegang peran utama dalam proses perencanaan, dimulai dengan memahami kondisi dan kebutuhan jemaah, menyusun strategi pembimbingan ibadah, hingga mengantisipasi berbagai kemungkinan kendala yang dapat terjadi selama perjalanan. Rencana yang dibuat *tour leader* ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi jemaah dalam menjalankan setiap rangkaian ibadah umrah

Dalam hal ini, penulis menganalisis hasil temuan berdasarkan wawancara serta observasi diatas, menemukan bahwa *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru telah menjalankan fungsi manajemen yaitu perencanaan dengan sangat baik. Seperti merujuk pada teori George R. Terry yang menyatakan bahwa *planning* adalah proses yang mencakup penetapan tujuan organisasi serta penyusunan langkah-langkah untuk mencapainya, di mana di dalamnya terdapat aktivitas mengidentifikasi permasalahan, merumuskan tujuan, menyusun kebijakan, dan menentukan strategi yang akan digunakan guna mencapai target yang telah ditetapkan dalam kegiatan operasional perusahaan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Langkah berikutnya setelah tahapan perencanaan terlaksana dengan baik adalah pengorganisasian. *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru berhasil menjalankan tugasnya untuk

mengimplementasikan pengorganisasian ini di lapangan. *Tour leader* mengatur pembagian kelompok jemaah, menentukan alur pergerakan jemaah dari lokasi satu ke lokasi lainnya, serta mengkoordinasikan pembagian tugas antara dirinya dengan muthawif juga pihak yang terlibat.

Pengorganisasian dapat dipahami sebagai tindakan mengatur dan menyusun sumber daya dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelaksanaan ibadah umrah, pengorganisasian diperlukan agar pembagian peran, tanggung jawab, serta pelaksanaan pendampingan jemaah dapat berlangsung secara tertib dan sesuai dengan kondisi dilapangan.<sup>33</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis dari lapangan melalui wawancara, pengorganisasian dalam pelaksanaan tugas *tour leader* di PT. Redho Illahi Wisata cabang Banjarbaru dilakukan melalui penetapan peran, pembagian tanggung jawab, serta koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pendampingan jemaah umrah. Penetapan tersebut dilakukan melalui persetujuan dari pihak yang berwenang di travel, sehingga *tour leader* dapat menjalankan tugasnya secara lebih terarah sesuai dengan peran yang telah ditentukan.

---

<sup>33</sup> Raden Chandy Royantie Rahayu Istina Roy Yusuf dkk., *Pengantar Manajemen* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 51–52.

Pengorganisasian ini berlangsung sejak sebelum keberangkatan hingga kepulangan jamaah. Dalam pelaksanaannya, *tour leader* juga didukung oleh tim pendamping lain yang turut membantu kelancaran perjalanan dan pelaksanaan ibadah jamaah, baik di tanah air, bandara, maupun selama berada di Tanah Suci, sehingga proses pelayanan dan pendampingan jamaah dapat terlaksana secara tertib dan terarah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Afian Asyhar (2022)<sup>34</sup> menyimpulkan bahwa *tour leader* berperan sebagai *organizer* yang mencakup pengaturan dokumen jamaah, pemantauan kondisi kesehatan, serta pengambilan keputusan selama perjalanan, Afian juga menjelaskan bahwa peran *tour leader* dianggap berhasil apabila mampu menjalankan tanggung jawab dengan baik dalam memimpin rombongan mulai dari keberangkatan hingga kembali ke tanah air serta mampu menyelesaikan kendala yang terjadi selama perjalanan dengan cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan temuan peneliti yang menunjukkan bahwa *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru menjalankan fungsi pengorganisasian dalam membimbing jamaah umrah, yang dimulai dari pembagian tugas, koordinasi dengan pihak-pihak terkait, serta pengaturan teknis pelaksanaan ibadah di lapangan.

---

<sup>34</sup> Afian Asyhar, "Peran *Tour leader* dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT. Niat Suci Kebaitullah (NSK)."

Sejalan dengan hasil penelitian Fahri Ali (2022)<sup>35</sup> yang menunjukkan bahwa mengkoordinir jemaah merupakan salah satu tugas utama dari *tour leader* yang dimulai dari keberangkatan hingga kepulangan. Dimana *tour leader* ini menjadi pengatur alur, mengatur waktu dengan muthawif, menertibkan kelompok, serta memastikan semua jemaah mengetahui jadwal yang sudah disampaikan sebelumnya.

Jika dikaitkan dengan teori manajemen menurut George R. Terry, penerapan pengorganisasian dalam manajemen *tour leader* PT. redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru yang menunjukkan bahwa dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang terstruktur, maka setiap pihak yang terlibat dapat menjalankan perannya masing-masing dengan lebih baik

PT. Redho Illahi Wisata menerapkan pengorganisasian dalam pelaksanaan tugas *tour leader* melalui penetapan penugasan, pengaturan pelaksanaan pendampingan, serta koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam perjalanan ibadah umrah, seperti kepala cabang dan staf-staf yang terlibat. Pengorganisasian tersebut dilakukan agar *tour leader* dapat menjalankan tugasnya secara terarah, tertib, dan sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Dengan adanya pengorganisasian tersebut, pelaksanaan pendampingan jemaah dapat berlangsung secara lebih sistematis

---

<sup>35</sup> Ali, "Peran *Tour leader* Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Umrah Jemaah Pada Wali Tour & Travel Kabupaten Semarang."

dan mendukung kelancaran ibadah umrah. Karena pembagian tugas juga telah diketahui oleh pihak yang terkait sehingga saat pelaksanaan ibadah umrah jadi lebih nyaman.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam manajemen fungsi *actuating* merupakan proses menggerakkan dan mengarahkan seluruh anggota organisasi agar melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Tujuan dari fungsi ini adalah memastikan setiap individu bekerja secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan optimal. Dalam artian bahwa tahap pelaksanaan ini merupakan fase ketika perencanaan yang telah disusun mulai dijalankan dalam kegiatan yang nyata.

Pada tahap ini, berbagai strategi, cara kerja, serta kesiapan yang telah dipersiapkan sebelumnya diterapkan untuk mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, pelaksanaan tugas *tour leader* dilakukan sejak proses keberangkatan hingga kepulangan jamaah, yang meliputi pendampingan selama perjalanan, komunikasi yang baik dalam memberikan pengarahan kepada jamaah, serta keterlibatan dalam mendukung kelancaran rangkaian ibadah umrah. Pada hal ini peneliti menemukan:

- 1) Pembimbingan dan pendampingan *tour leader* kepada jamaah

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti, menerangkan bahwa *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru aktif dalam mendampingi jemaah dengan pemberian arahan pada setiap agenda yang telah disusun. Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh *tour leader* ini sejak proses keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air. *Tour leader* juga tentunya memastikan bahwa setiap arahan yang diberikan kepada jemaah dapat dipahami dengan baik, sehingga tidak ada jemaah yang bingung saat kegiatan telah terlaksana.

## 2) Komunikasi antara *tour leader* dan jemaah

Dari hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan bahwa komunikasi antara *tour leader* dan jemaah terjalin dengan baik selama kegiatan ibadah umrah berlangsung. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan jemaah bahwa *tour leader* selalu memberikan arahan yang memudahkan jemaah dalam memahami setiap instruksi yang diberikan sehingga ini menjadi salah satu hal yang dapat meminimalisir hambatan yang mungkin terjadi akibat komunikasi.

## 3) Pendekatan personal oleh *tour leader*

*Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru melakukan pendekatan personal kepada jemaah,

agar membangun interaksi yang lebih dekat dengan jemaah. Seperti selalu siap ketika jemaah membutuhkan, pada wawancara yang dilakukan peneliti juga, *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru ini mengusahakan selalu ada dimeja makan ketika waktu makan, jadi apabila ada jemaah yang ingin bertanya ataupun bercerita merasa lebih nyaman dan tidak sungkan. Dengan hal ini, antara *tour leader* dan jemaah akan lebih dekat dan menciptakan kenyamanan. Jemaah juga jadinya lebih terbuka jika ada kendala yang dihadapinya untuk meminta solusi kepada *tour leader*.

#### 4) Kelancaran pelaksanaan kegiatan

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, setiap agenda yang disusun terlaksana sesuai dengan rancangan awal yang sudah ditetapkan. Kelancaran ini juga merupakan dari adanya peran *tour leader*, jemaah, serta perusahaan yang memberikan kepercayaan, fasilitas dan dukungan sehingga seluruh rangkaian kegiatan dapat terlaksana dengan baik.

Dari penjabaran tersebut dapat peneliti jabarkan bahwa dalam konteks penelitian ini, fungsi pelaksanaan (*actuating*) yang dilakukan oleh *tour leader* terlihat dari kemampuannya dalam

mengarahkan jemaah agar seluruh rangkaian ibadah umrah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

*Tour leader* berperan aktif dalam memberikan arahan dan memastikan jemaah mengikuti setiap tahapan ibadah dengan tertib dan sesuai tuntunan. Selain itu, adanya kesatuan komando juga terlihat dari posisi *tour leader* sebagai pihak yang memberikan instruksi utama di lapangan, sehingga jemaah memiliki kejelasan dalam mengikuti arahan dan tidak mengalami kebingungan selama perjalanan. Di samping itu, *tour leader* juga berperan dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan jemaah melalui sikap yang ramah, sabar, dan komunikatif, sehingga tercipta suasana yang nyaman dan kondusif. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan jemaah serta membantu mereka menjalankan ibadah dengan lebih khusyuk dan tenang.<sup>36</sup>

Penelitian sebelumnya oleh Amelia Nurmalita (2024)<sup>37</sup> bahwa kepemimpinan *tour leader* dalam membimbing jemaah sangat dipengaruhi oleh aspek pelayanan dan komunikasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil temuannya yang menunjukkan bahwa komunikasi dan pelayanan yang kurang maksimal sehingga menyebabkan kepemimpinan menjadi kurang efektif dimata jemaah. Hal ini justru memperkuat pentingnya fungsi pelaksanaan

---

<sup>36</sup> Lexy Oktora Wilda dkk., *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 17.

<sup>37</sup> Nurmalita, "Analisis Kepemimpinan *Tour leader* dalam Membimbing Perjalanan Jemaah Umrah pada Haji Tour Travel Jakarta Selatan."

yang baik dalam manajemen *tour leader*, sebagaimana yang peneliti temukan dalam hasil penelitian ini bahwa *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru telah menjalankan fungsi *actuating* dengan mengutamakan komunikasi yang baik dan pelayanan yang maksimal kepada jemaah.

Sesuai dengan penjelasan diatas, pelaksanaan yang dilakukan oleh *Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru sudah sejalan dengan teori George R. Terry. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana *tour leader* dalam menjalankan tugasnya, seperti memberikan pembimbingan kepada jemaah, menjalin komunikasi dan pendekatan personal yang baik, serta mampu memberikan kelancaran pada setiap kegiatan yang dijalankan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam pelaksanaan ibadah umrah oleh *tour leader* sangatlah penting untuk dapat memberikan pembimbingan yang baik dan juga menjamin kelancaran perjalanan ibadah umrah kepada jemaah yang sedang dipimpinnya. Pengawasan yang dilakukan *tour leader* dimulai sebelum keberangkatan yang difokuskan pada validasi administrasi dan logistik, seperti memastikan paspor, boarding pass, serta identitas jemaah untuk kelengkapan dan keamanan saat perjalanan. Dengan melakukan pengawasan pada tahap awal ini *tour leader* meminimalisir kendala

yang dapat menghambat akses perjalanan jemaah menuju tanah suci.

Saat berada di tanah suci pengawasan yang dilakukan oleh *tour leader* lebih memfokuskan pada keamanan, kedisiplinan, dan kondisi jemaah. *Tour leader* selalu memastikan agar tidak ada jemaah yang terpisah dengan rombongannya, terlebih lagi ketika dalam kondisi yang sangat ramai seperti di Masjidil Haram agar jemaah tidak tersesat atau tertinggal. Selain itu juga *tour leader* memastikan kegiatan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Adapun hasil pengawasan oleh *tour leader* yang ditemukan oleh peneliti sebagai berikut:

1) Pengawasan kehadiran dan ketepatan waktu

*Tour leader* memastikan kehadiran jemaah pada setiap jadwal yang sudah ditetapkan. Seperti yang peneliti temukan pada hasil wawancara bahwa *tour leader* selalu melakukan pengecekan secara langsung sebelum kegiatan dimulai, jika ada jemaah yang belum berkumpul pada waktu yang sudah ditentukan maka *tour leader* langsung memeriksa, yaitu dengan mencoba menghubungi dulu baru kemudian mendatangi ke kamar jemaah yang bersangkutan.

2) Pemantauan kondisi jemaah

Selain pada kehadiran, *tour leader* juga melakukan pengawasan pada kondisi kesehatan jemaah, karena kondisi

kesehatan ini juga menjadi acuan untuk menentukan kelancaran ibadah jemaah.

- 3) Kerjasama dengan pihak yang terlibat untuk kelancaran teknis

Seperti yang ditemukan oleh peneliti melalui wawancara, *tour leader* berkoordinasi dengan pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan ibadah umrah ini, contohnya dengan muthawif yaitu untuk kesiapan bus dan layanan lainnya. Dengan ini, dapat dipahami bahwa *tour leader* bertindak sebagai pengatur utama yang memastikan semua kebutuhan teknis tersedia.

Pengawasan yang dilakukan oleh *tour leader* bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh rangkaian kegiatan umrah berjalan sesuai dengan arahan, jadwal, dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak travel. Hasil temuan ini sesuai dengan fungsi pengawasan yang dikemukakan oleh George R. Terry tentang proses pengawasan. Pengawasan ini juga penting agar pelaksanaan ibadah tetap berjalan tertib serta sesuai dengan tuntunan yang telah diberikan kepada jemaah. Dalam hal ini, *tour leader* tidak hanya memperhatikan kelancaran perjalanan, tetapi juga mengawasi kesiapan jemaah, kelengkapan fasilitas yang digunakan, serta keterlibatan jemaah selama kegiatan berlangsung.

PT. Redho Illahi Wisata juga melakukan pengawasan terhadap pelayanan jemaah untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga selama perjalanan umrah. Sebagai bentuk evaluasi kegiatan, pengawasan ini tidak hanya dilakukan secara langsung oleh *tour leader* di lapangan, tetapi juga oleh Kepala Cabang dari jarak jauh. Seperti yang sudah disampaikan oleh kepala cabang pada wawancara sebelumnya bahwa salah satu cara yang digunakan untuk mengawasi *tour leader* adalah dengan melihat aktivitas melalui media sosial seperti instagram dan facebook yang dibagikan selama perjalanan, sehingga kondisi dan kegiatan jemaah selama berada di Tanah Suci tetap dapat diketahui. Tahapan pengawasan ini pada dasarnya sudah berjalan sesuai praktik pengawasan yang dilakukan perusahaan terhadap *tour leader*, akan tetapi tidak semuanya dilakukan secara formal dan terdokumentasi.

Dalam penelitian ini, pemanfaatan media sosial yang menjadi salah satu instrumen pengawasan menjadi temuan yang menarik, dimana pihak perusahaan melakukan pengawasan terhadap *tour leader* melalui platform seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Pihak perusahaan dapat memantau secara langsung perkembangan kegiatan jemaah selama berada di tanah suci meskipun dalam jarak yang jauh. Sehingga *tour leader* selalu aktif untuk mendokumentasikan kegiatan yang sedang dijalankan. Hal

ini juga menunjukkan bahwa PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru telah mengadaptasi fungsi pengawasan secara modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital, sehingga proses *controlling* tidak terbatas oleh jarak maupun waktu. Ini menjadi salah satu nilai tambah bagi perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan jemaah umrah secara berkelanjutan.

Media sosial tidak yang awalnya hanya dipergunakan untuk dokumentasi, tapi juga bisa dirancang khusus sebagai alat pengawasan. Konten yang diunggah pada dasarnya bertujuan untuk mendokumentasikan kegiatan ibadah dan promosi perusahaan, namun secara bersamaan juga berfungsi sebagai bukti visual kehadiran *tour leader* yang dapat dipantau langsung oleh pihak perusahaan. Dengan arti lain, fungsi media sosial yang awalnya bersifat promosi, kini dapat dimanfaatkan sebagai proses menjalankan fungsi pengawasan.