

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti mengenai Manajemen *Tour leader* dalam Membimbing dan Menjamin Kelancaran Ibadah Umrah di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, dapat disimpulkan bahwa *tour leader* telah berhasil menjalankan manajemen yang cukup baik melalui langkah perencanaan yang matang, pengorganisasian yang baik, pelaksanaan yang tertib dan terstruktur, serta pengawasan yang sistematis.

1. Perencanaan (*Planning*)

Tour leader PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru telah melakukan perencanaan yang matang sebelum melakukan perjalanan ibadah umrah. Perencanaan yang dilakukan mencakup pemahaman terhadap kondisi jemaah, penyusunan strategi, kemudian antisipasi terhadap berbagai kemungkinan kendala yang terjadi selama perjalanan. Perencanaan yang matang ini sangat membantu *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru dalam menjalankan tugasnya untuk mendampingi jemaah menunaikan ibadah umrah di tanah suci.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas telah dimiliki oleh *tour leader* pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru dalam

membimbing jemaah umrah sehingga seluruh rangkaian kegiatan ibadah dapat berjalan dengan tertib dan efisien. Kerja sama yang terjalin antara perusahaan, *tour leader*, muthawif serta seluruh jemaah juga sangat penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah umrah dari keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pada tahapan pelaksanaan, *tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru menjalankan tugasnya dengan selalu membimbing kegiatan jemaah umrah secara langsung dilapangan. *Tour leader* menggerakkan dan mengarahkan seluruh anggota tim serta jemaah agar setiap kegiatan yang telah direncanakan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai jadwal, dimulai dari keberangkatan sampai kepulangan. Selain itu, *tour leader* juga berperan aktif dalam menangani berbagai kebutuhan jemaah selama perjalanan, dan juga selalu cepat dalam memberikan penanganan terhadap kendala yang terjadi selama pelaksanaan sehingga seluruh rangkaian kegiatan ibadah umrah berjalan dengan lancar dan tertib.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Tour leader PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru menerapkan pengawasan yang efektif yaitu memantau secara langsung seluruh kegiatan dan kondisi jemaah selama perjalanan ibadah umrah berlangsung. Memastikan semua kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana serta standar yang juga sudah ditetapkan oleh pihak travel.

Selain pengawasan tersebut, perusahaan juga melakukan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang, yaitu untuk lingkup kantor cabang dilakukan evaluasi oleh kepala cabang dan untuk lingkup yang lebih luas dilakukan bersama kantor pusat, dengan tujuan untuk memastikan seluruh standar pelayanan terpenuhi.

B. Saran

1. Jumlah jemaah saat milad lebih banyak dari biasanya, disarankan kepada pihak PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru untuk mempertimbangkan jumlah *tour leader* pada keberangkatan khusus seperti acara milad ini. Hal ini penting untuk memastikan setiap jemaah mendapatkan bimbingan dan pelayanan yang optimal, serta agar seluruh rangkaian kegiatan ibadah umrah dapat berjalan dengan tertib dan lancar walaupun jumlah rombongan yang dibawa lebih banyak.
2. Agar pengawasan terhadap *tour leader* tidak hanya bersifat situasional, disarankan agar pihak perusahaan menetapkan aturan pelaporan yang jelas bagi *tour leader* seperti kewajiban melaporkan kondisi dan kegiatan secara berkala sehingga pemanfaatan media sosial sebagai sarana pengawasan ini tetap menjadi langkah yang perlu untuk dipertahankan.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa, disarankan untuk mengkaji lebih dalam mengenai aspek-aspek lain yang belum terdapat pada penelitian ini, seperti standar kompetensi *tour leader* dan tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan *tour leader*.