

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Tour leader* merupakan seorang pemimpin dalam perjalanan wisata yang bertanggung jawab membimbing, mengarahkan, serta memastikan seluruh rangkaian perjalanan berlangsung dengan lancar dan sesuai dengan rencana.<sup>1</sup> Dalam konteks pelaksanaan ibadah umrah, seorang *tour leader* tidak hanya dituntut kesiapan diri secara lahir dan batin, tetapi juga pemahaman yang baik terhadap tata cara dan ketentuan yang berlaku. Mengingat kompleksitas perjalanan yang tidak hanya melibatkan aspek ibadah, tetapi juga logistik dan koordinasi, dalam konteks pelaksanaan umrah yang melibatkan banyak aspek, keberadaan *tour leader* menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan proses perjalanan. Tidak hanya sebagai pendamping, *tour leader* juga menjadi bagian dari sistem yang membantu memastikan perjalanan ibadah berlangsung secara tertib dan terarah.

Minat masyarakat untuk mengikuti ibadah umrah dapat dilihat melalui banyaknya travel penyelenggara perjalanan Ibadah Haji dan Umrah yang terus mengalami peningkatan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tiga bulan pertama tahun 2025, jumlah jamaah umrah mencapai 6,5 juta orang secara global, meningkat 11% dibandingkan periode yang sama tahun

---

<sup>1</sup> Ratu Noorita A dkk., *Kompetensi Digital Tour leader Menjawab Tantangan AI dalam Pelayanan Wisata Modern* (Indonesia Emas Group, 2025), 3.

sebelumnya, dengan Indonesia menyumbang lebih dari 547 ribu jemaah.<sup>2</sup> Maka dari itu, kehadiran *tour leader* mendapatkan perhatian karena *tour leader* bertanggung jawab atas berbagai aspek perjalanan, mulai dari pengurusan dokumen, koordinasi transportasi dan akomodasi, hingga membimbing para jemaah selama di tanah suci.

Dalam perjalanan ibadah haji maupun umrah *tour leader* sering disamakan dengan mutawif, padahal keduanya memiliki makna, tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Mutawif secara bahasa berasal dari kata thawaf yang berarti mengelilingi ka'bah. Namun, dalam konteks ini mutawif merujuk pada seseorang yang secara khusus membimbing jemaah dalam menjalankan rangkaian ibadah haji dan umrah. Sementara itu, *tour leader* adalah seseorang yang berprofesi sebagai pemimpin perjalanan yang bertugas merencanakan, mengatur, dan memastikan perjalanan ibadah umrah para jemaah berjalan dengan lancar dari keberangkatan hingga kepulangan.

Menjadi *tour leader* yang profesional haruslah memiliki wawasan yang luas, karena sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi jemaah dalam perjalanan ibadah mereka, seperti agenda perjalanan dari Indonesia ke Arab Saudi dan perjalanan pulang dari Arab Saudi ke Indonesia.<sup>3</sup> Dalam menjalankan tugasnya sebagai pembimbing, seorang *tour*

---

<sup>2</sup> HIMPUGH, "Alami Peningkatan, Jumlah Jemaah Umrah Capai 6,5 Juta di Kuartal Pertama Tahun 2025," HIMPUGH, diakses 13 Mei 2025, <https://share.google/7uVJ6X0XNPVJ9BsWj>.

<sup>3</sup> Ishlah Firda Ishlahul Ummah, "Peran *Tour leader* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Perjalanan Wisata Pada Jemaah Haji Dan Umroh," *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis* 2, no. 01 (2025): 01, <https://doi.org/10.54622/jimbis.v2i01.179>.

*leader* tidak hanya dituntut untuk mahir secara teknis, tetapi juga harus memahami nilai-nilai kepemimpinan Islami. Dalam pandangan Islam, pemimpin yang ideal adalah sosok yang mampu menggabungkan kemampuan kepemimpinan secara manajerial dengan kedalaman spiritual, sehingga kehadirannya membawa kebaikan dan kebermanfaatn bagi mereka yang dipimpinnya

Penyelenggara umrah pasti berupaya memberikan layanan terbaik agar mendapat respons positif dari masyarakat. Hal ini mendorong mereka untuk terus meningkatkan kualitas perjalanan umrah, termasuk meningkatkan keterampilan seorang *tour leader*. Dalam setiap paket perjalanan wisata atau ibadah umrah, seorang *tour leader* bertugas menemani dan memberi arahan kepada jamaah agar perjalanan terasa aman dan nyaman. Peran dan tanggung jawab *tour leader* inilah yang menjadi kunci dalam memastikan pengalaman ibadah yang optimal bagi jamaah.<sup>4</sup> Manajemen yang dilakukan oleh *tour leader* menjadi salah satu faktor penentu kelancaran pelaksanaan ibadah umrah, karena kenyataan yang terjadi dilapangan tidak sedikit kendala yang dihadapi oleh *tour leader*, baik yang berasal dari jamaah, pihak biro, maupun faktor eksternal seperti cuaca dan situasi di negara tujuan.

---

<sup>4</sup> Aryadi dan Patmawati, "Peran dan Fungsi *Tour leader* dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak," *Jurnal Manajemen Dakwah (J-MD)* 1, no. 1 (3 Desember 2020): 1–28, <https://doi.org/10.24260/j-md.v1i1.125>.

PT. Redho Illahi Wisata terletak di Jl. A. Yani KM.29 Guntung Manggis, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru.<sup>5</sup> Perusahaan ini bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah, khususnya umrah dan haji. Redho Tour merupakan nama lain dari PT. Redho Illahi Wisata yang sudah ada diberbagai daerah. PT Redho Illahi Wisata memberikan layanan terbaik bagi para jemaah, seperti memastikan bahwa perjalanan spiritual para jemaah akan menjadi pengalaman yang penuh berkah dan bimbingan. PT. Redho Illahi Wisata juga memberikan fasilitas kepada para jemaah seperti konsumsi, visa umrah dan haji, perlengkapan umrah, *tour leader*, muttawif, hotel penginapan, transportasi, pemesanan mudah dan dokumentasi.<sup>6</sup> Walaupun saat ini banyak biro perjalanan umrah, PT Redho Illahi Wisata tetap mampu menarik minat jemaah. Hal ini menunjukkan adanya aspek manajerial serta pelayanan yang mampu mempertahankan minat jemaah, termasuk didukung dengan adanya peran *tour leader* yang memberikan pendampingan dan pembimbingan untuk jemaah. Ada beberapa *tour leader* yang bertugas untuk mendampingi perjalanan ibadah jemaah umrah di PT Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru, salah satunya adalah Ibu Dyah Dwi Kusuma yang juga sekaligus akan menjadi subjek dari penelitian ini.

*Tour leader* PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru menerapkan pola manajemen yang cukup dekat dengan jemaah. Tidak hanya perkara teknis perjalanan, *tour leader* selalu mencoba dekat dengan jemaah salah satunya

---

<sup>5</sup> “PT. Redho Illahi Wisata,” Pt. Redho Illahi Wisata, diakses 4 November 2024, <https://simpu.kemenag.go.id/home/detail/387>.

<sup>6</sup> “PT Redho Illahi Wisatas & Travel,” diakses 4 November 2024, <https://redhotours.com/>.

yaitu dengan menjadi tempat curhat para jemaah. Manajemen ini tidak hanya menempatkan *tour leader* sebagai petugas teknik tetapi juga sebagai pengayom. Sehingga keunikan dari manajemen *tour leader* ini dapat dilihat dari keseluruhan cara pengelolaannya yang mengedepankan kedekatan personal dan suasana kekeluargaan dalam setiap tahapan yang dijalankan.

Seorang *tour leader* selalu diharapkan untuk menunjukkan sikap yang tenang dan bijaksana ketika menghadapi tantangan atau masalah yang terjadi ketika perjalanan umrah. Karena dalam menghadapi masalah *tour leader* harus selalu mempertimbangkan kepentingan jemaah, serta memastikan kesuksesan perjalanan ibadah para jemaah tetap menjadi fokus utamanya. Walaupun memiliki tanggung jawab yang besar seorang *tour leader* harus sadar dengan keterbatasan dan mampu bekerja secara efektif dengan memaksimalkan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, seorang *tour leader* dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan tetap menjaga keseimbangan antara tanggung jawab terhadap jemaah dan pribadi dari *tour leader* itu sendiri.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian yang disampaikan pada latar belakang ini, peneliti bertujuan untuk mengkaji mengenai manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru.

---

<sup>7</sup> Akhman Rohimat dan Bayu Sudrajat, *Strategi Pelayanan Tour leader Biro Haji dan Umroh Untuk Meningkatkan Repeat Order Calon Jemaah Pada PT. Impresa Media Wisata*, 05 (Desember 2023).

## B. Fokus Penelitian

Bagaimana Manajemen *Tour Leader* dalam Membimbing dan Menjamin Kelancaran Ibadah Umrah di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen *Tour Leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

## D. Signifikansi/ Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Dakwah dengan berfokus pada Manajemen Haji dan Umrah. Dengan menganalisis manajemen *Tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah para jamaah, penelitian ini dapat memperkaya khazanah keilmuan terkait manajemen perjalanan religius. Kajian ini juga dapat memberikan perspektif baru dalam memahami bagaimana aspek manajerial dapat mendukung pelaksanaan ibadah yang optimal.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi PT Redho Illahi Wisata

Penelitian ini memiliki manfaat praktis bagi PT Redho Illahi Wisata dalam mengevaluasi dan mengembangkan manajemen *Tour leader* saat membimbing jemaah umrah. Hasilnya juga dapat menjadi pedoman bagi *Tour leader* untuk meningkatkan kualitas kepemimpinan demi kelancaran dan kekhusyukan ibadah jemaah.

### b. Bagi Travel lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi biro perjalanan umrah lain dalam mengevaluasi dan meningkatkan manajemen *Tour leader*, khususnya dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah. Hasilnya juga menekankan pentingnya *Tour leader* yang profesional dan komunikatif untuk memberikan pendampingan optimal bagi jemaah.

### c. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini memberikan panduan penting bagi masyarakat dalam memilih biro perjalanan umrah yang berkualitas, khususnya dalam hal manajemen *tour leader* dalam membimbing jemaah. Melalui informasi yang diperoleh dari penelitian ini, calon jemaah diharapkan dapat lebih selektif untuk memastikan bahwa biro perjalanan yang dipilih mampu memberikan pelayanan terbaik guna mendukung kelancaran dan kekhusyukan ibadah.

## E. Definisi Operasional/Istilah

Untuk memperjelas pengertian istilah yang digunakan dalam penelitian ini, penulis memberikan penjelasan sebagai berikut:

### 1. Manajemen

Kata manajemen secara etimologis bersumber dari bahasa Perancis yaitu “*management*” yang mengandung makna seni dalam mengatur maupun mengelola sesuatu. Sedangkan, dalam bahasa Inggris kata “*manage*” diartikan sebagai upaya mengendalikan atau mengelola sesuatu.<sup>8</sup> Sehingga manajemen dapat dipahami sebagai suatu rangkaian proses atau sistem kerja yang mencakup pengarahan dan pembimbingan sekelompok individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi atau sasaran yang telah ditetapkan secara jelas.<sup>9</sup>

Manajemen juga dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan yang dilakukan secara terpadu. Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu proses yang dilakukan oleh *tour leader* dalam mengatur, mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi seluruh kegiatan perjalanan ibadah umrah agar berjalan dengan tertib, lancar, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Proses manajemen ini mencakup empat fungsi utama, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*).

---

<sup>8</sup> Syaiful Amri dkk., *Pengantar Ilmu Manajemen* (Seval Literindo Kreasi, 2022), 1.

<sup>9</sup> Musthafa Luthfi dkk., *Pengantar Manajemen* (Penerbit NEM, 2023), 3.

## 2. *Tour leader*

*Tour leader* adalah individu yang bertugas mendampingi perjalanan wisata ke berbagai destinasi serta mengkoordinasikan berbagai aspek layanan wisata, mulai dari persiapan awal hingga perjalanan selesai. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran perjalanan, memberikan informasi, mengatur waktu, menangani kendala yang mungkin muncul, dan menjaga kenyamanan serta keamanan wisatawan sepanjang perjalanan.<sup>10</sup> *Tour leader* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seorang pemimpin yang memimpin rombongan untuk membimbing perjalanan umrah dan bertugas sebagai pendamping serta membantu jemaah pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang B

## 3. Membimbing

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) membimbing adalah memegang tangan untuk menuntun, memimpin, dan memberi petunjuk.<sup>11</sup> Membimbing merupakan suatu proses pemberian arahan, petunjuk, bantuan, serta pendampingan kepada seseorang maupun kelompok agar mampu melakukan suatu kegiatan dengan benar dan terarah. Adapun membimbing dalam penelitian ini adalah kemampuan *Tour leader* dalam mengelola dan mengkoordinasikan perjalanan ibadah umrah jemaah.

---

<sup>10</sup> Agung Yoga Asmoro, *Manajemen Usaha Perjalanan Wisata* (Madza Media, 2020).

<sup>11</sup> "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," diakses 29 Januari 2026, <https://kbbi.web.id/membimbing>.

#### 4. Menjamin Kelancaran

Menjamin kelancaran artinya adalah memastikan apa yang dikerjakan akan berjalan dengan baik dan sesuai harapan. Pada proses manajemen tujuan akhirnya adalah sebuah pencapaian, karena pada dasarnya adanya manajemen memang ditujukan untuk bagaimana mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup> Jadi dapat dipahami bahwa suatu pencapaian dapat ditentukan oleh bagaimana sebuah manajemen dilaksanakan secara efektif. Oleh karena itu menjamin kelancaran pada penelitian ini maksudnya adalah dapat terlaksananya fungsi-fungsi manajemen dengan baik. Adapun indikatornya ialah adanya jadwal yang tersusun dari keberangkatan hingga kepulangan, pembagian tugas dan koordinasi yang berjalan dengan baik, kesiapan *tour leader* untuk mengarahkan dan melayani jemaah, serta adanya pengawasan dan antisipasi terhadap kendala yang mungkin terjadi.

#### 5. PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru

PT Redho Illahi Wisata atau dikenal dengan PT Redho Illahi Wisata adalah perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang berlokasi di Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Penelitian ini akan memfokuskan pada aktivitas perusahaan dalam menyediakan layanan dan manajemen *Tour leader* dalam membimbing para jemaah agar ibadah umrah mereka berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tuntunan syariat Islam.

---

<sup>12</sup> Arizka Alfajri, *Principles of Management: [ Asas -Asas Manajemen ]* (EduGorilla Community Pvt. Ltd., 2019), 61.

## F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Husna (2024)<sup>13</sup> yang berjudul “Peran *Tour leader* dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma’ali Wisata Tour and Travel Tahun 2023”. Penelitian ini membahas peran *Tour leader* dalam memimpin dan mengatur perjalanan umrah di PT. Ma’ali Wisata tahun 2023. Penelitian menemukan bahwa *Tour leader* berperan penting mendampingi jemaah dari keberangkatan hingga kepulangan. SOP *Tour leader* sesuai SKKNI, dan pelayanan dinilai sangat baik oleh jemaah karena penjelasan jelas dan mudah dipahami, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Persamaan penelitian ini dengan saya adalah sama-sama membahas tentang *Tour leader*. Sementara perbedaannya ialah penelitian saya fokus pada manajemen *Tour leader* dalam membimbing ibadah umrah, sedangkan penelitian ini fokus pada peran dari *Tour leader* dalam memimpin perjalanan umrah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Amelia Nurmalita (2024)<sup>14</sup> yang berjudul “Analisis Kepemimpinan *Tour leader* dalam Membimbing Perjalanan Jamaah Umrah pada Haji Tour Travel Jakarta Selatan”. Penelitian ini membahas kepemimpinan *Tour leader* dalam membimbing jamaah umrah di Haji Tour Travel Jakarta Selatan. Hasilnya menunjukkan bahwa kepemimpinan *Tour leader* kurang efektif, terutama dalam hal pelayanan

---

<sup>13</sup> Husna, “Peran *Tour leader* dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma’ali Wisata Tour and Travel Tahun 2023” (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, t.t.), <https://idr.uin-antasari.ac.id/25982/>.

<sup>14</sup> Amelia Nurmalita, “Analisis Kepemimpinan *Tour leader* dalam Membimbing Perjalanan Jamaah Umrah pada Haji Tour Travel Jakarta Selatan” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/77611>.

dan komunikasi, sehingga membuat jamaah merasa kurang puas. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian saya yaitu penelitian ini lebih fokus pada analisis efektivitas kepemimpinan yang dijalankan dan dampaknya terhadap kepuasan jamaah, sedangkan penelitian saya membahas mengenai manajemen dari *Tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah. Persamaannya dengan penelitian saya adalah sama sama meneliti tentang *Tour leader* dalam konteks membimbing jamaah umrah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fahri Ali (2022)<sup>15</sup> yang berjudul “Peran *Tour leader* dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Umrah Jamaah pada Wali Tour & Travel Kabupaten Semarang”. Penelitian ini membahas peran *Tour leader* dalam meningkatkan kualitas ibadah umrah jamaah di Wali Tour & Travel Kabupaten Semarang. Dengan pendekatan kualitatif, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa *Tour leader* berperan aktif dalam memimpin, mendampingi, dan membimbing jamaah melalui metode materi dan praktik agar ibadah umrah dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan maksimal. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama sama meneliti tentang *Tour leader*. Sementara itu perbedaannya adalah penelitian saya berfokus pada bagaimana manajemen *Tour leader* dalam

---

<sup>15</sup> Fahri Ali, “Peran *Tour leader* Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Umrah Jamaah Pada Wali Tour & Travel Kabupaten Semarang” (Skripsi, IAIN SALATIGA, 2022), <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/14672/>.

membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah, sedangkan penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas ibadah jamaah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Afian Asyhar (2022)<sup>16</sup> yang berjudul “Peran *Tour leader* Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umroh PT Niat Suci Ke Baitullah (NSK)” , Penelitian ini membahas peran *tour leader* dalam memimpin jamaah umrah di PT. Niat Suci Ke Baitullah (NSK) dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tour leader* berperan sebagai *organizer*, *communicator*, dan *mover group* dalam melayani serta membimbing jamaah. Persamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas *tour leader* dalam kegiatan ibadah umrah. Perbedaannya, penelitian terdahulu ini berfokus pada peran *tour leader*, sedangkan penelitian penulis lebih menitikberatkan pada manajemen *tour leader* dalam membimbing dan menjamin kelancaran ibadah umrah di PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru.

## **G. Sistematika Penulisan**

Pada penelitian ini memiliki lima bab pembahasan dan disusun dengan efisien, setiap bagian akan menjelaskan tentang masalah masing-masing dan saling terkait sebagaimana berikut :

---

<sup>16</sup> Afian Afian Asyhar, “Peran *Tour leader* dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT. Niat Suci Kebaitullah (NSK)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022), <https://repository.uin-suska.ac.id/65204/>.

BAB I : PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI, terdiri dari manajemen, *tour leader*, manajemen haji dan umrah, dan kepemimpinan serta kerangka pikir penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN, terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari hasil penelitian, pembahasan dan analisis.

BAB V : PENUTUP, terdiri dari simpulan dan saran.