



Penulis:
Meysi Dwi Saputri
Eka Sri Wahyuni, MM
Yunida Een Friyanti, M.Si

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

PANDUAN PRAKTIS BAGI TOUR LEADER HAJI DAN UMRAH



Editor :
Dr. Miti Yarmunida, M.Ag
Dr. Desi Isnaini, MA

**“PANDUAN PRAKTIS BAGI TOUR LEADER HAJI DAN
UMRAH”**

BUKU



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Meysi Dwi Saputri
2111170039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2025 M/ 1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul "Panduan Praktis Bagi Tour Leader Haji dan Umrah" yang disusun oleh:

Nama : Meysi Dwi Saputri
NIM : 2111170039
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Buku

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang Munaqosyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Bengkulu, 3 Januari 2025 M

Rajab 1446 H

Pembimbing 1

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP.1977050920080120014

Pembimbing 2

Yunida Een Friyanti, M.Si
NIP.198106122015032000

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP.1977050920080120014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51276-51171-51172 Fax. (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul “Panduan Praktis Bagi Tour Leader Haji dan Umrah” yang disusun oleh:

Nama : Meysi Dwi Saputri
NIM : 2111170039
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Buku

Telah diujikan dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 21 Januari 2025

Dinyatakan LULUS, Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Manajemen dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu, 21 Januari 2025 M
21 Rajab 1446 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002

Sekretaris

Khozin Zaki, MA

NIP.199506172022031001

Penguji 1

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002

Penguji 2

Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP.196504101993031007

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Panduan Praktis Bagi Tour Leader Haji dan Umrah”, adalah asli dan belum diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naska saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar pencabutan sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu,

Januari 2025 M

Rabiul 1446 H

Mahasiswa yang menyatakan



Meysi Dwi Saputri
NIM. 2111170039

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”

(Q.S Al insyirah, 6-8)

“Minta pertolongan dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”

(Q.S Al Baqarah, 153)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(Q.S Al-Baqarah, 286)

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, akan menjadi seribu alasanku untuk maju, dan setiap senyum tawa yang terlukis di wajah mereka adalah kebahagiaan ku”

(Meysi Dwi Saputri)

PERSEMBAHAN

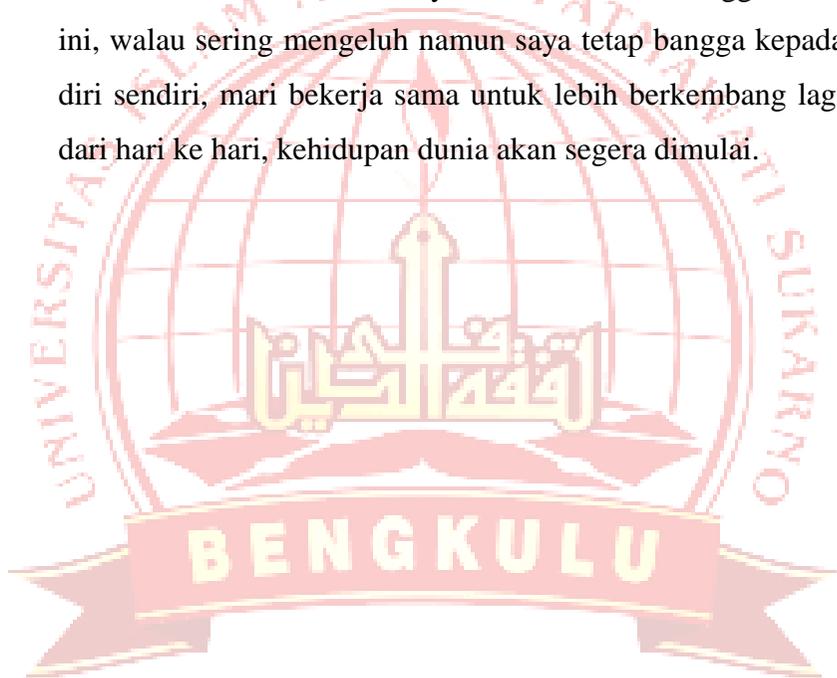
Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan Rahmat serta hidayah sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan buku ini dengan baik. tentunya semua ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan dan anugerah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Superhero dan panutanku, Ayahanda tercinta Saipul Ishak terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis. Beliau memang bukanlah seorang yang berdasi dan tidak memiliki gelar, tidak sempat juga merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, dan memberi dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Minarti yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan, motivasi serta do'a yang

dipanjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

4. Kakak Tercinta, Ade Putra yang memberikan semangat dan dukungan untuk penulis, yang telah rela tidak kuliah demi untuk melihat penulis dan adik penulis bisa menempuh pendidikan tinggi. Terima kasih telah mendengar keluh kesah penulis selama ini dan tunggu adik-adik mu sukses ya.
5. Adik Tersayang, Rangga Trio Rahmadan yang selalu memberikan semangat dan selalu jadi partner penulis untuk berjuang membuat bangga orang tua dan kakak. Terima kasih sudah mau berjuang dan saling support.
6. Terimakasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan baik secara moral maupun materi. Dan terkhusus untuk kakak sepupu ku, Laura Naseva, SE.
7. Terimakasih untuk sahabat ku, Nadia Kharisma Afrillia dan Mettri, Terimakasih sudah mau berjuang meraih gelar ini dan punya komitmen yang utuh dari MABA sampai di titik ini. Dan terimakasih bro ku, Sefti Wulandari teman prodi Manajemen Haji dan Umrah Angkatan 2021, yang telah berperan dalam proses penyusunan TA penulis.
8. Terimakasih untuk Ibu Eka Sri Wahyuni, M.M selaku pembimbing I dan IbuYunida Een Friyanti, M.Si selaku pembimbing II penulis, yang Sudah membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir penulis.

9. Penulis persembahkan tugas akhir ini spesial untuk orang tua dan kakak ku. Gelar sarjanah ini penulis persembahkan untuk mereka, dan penulis buktikan bahwa mereka tidak sia-sia berkorban di dalam pendidikan penulis.
10. Dan terakhir kepada diri saya sendiri, Meysi Dwi Saputri. Terimakasih sudah berjalan sejauh ini, terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri hingga detik ini, walau sering mengeluh namun saya tetap bangga kepada diri sendiri, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi dari hari ke hari, kehidupan dunia akan segera dimulai.



ABSTRAK

“Panduan Praktis Bagi Tour Leader Haji dan Umrah”

Oleh Meysi Dwi Saputri, NIM 2111170039

Tour leader adalah seorang yang bertugas membawa rombongan jamaah untuk melakukan perjalanan wisata di dalam maupun di luar negeri. Untuk memperoleh seorang tour leader yang berkualitas yaitu, harus memiliki wawasan yang luas, bertanggung jawab, disiplin dalam bertugas, terampil dan kompeten dalam membimbing jamaah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara tour leader menangani situasi darurat, tantangan menjadi tour leader, cara menjadi tour leader. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Studi Kepustakaan dengan Teknik pengumpulan data menggunakan buku, jurnal, skripsi serta berbagai literatur terkait dengan masalah yang diteliti oleh peneliti. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat mengetahui bahwa menjadi seorang tour leader itu bukanlah soal yang mudah, dimana ada banyak tantangan dan banyak hal yang harus dikuasai. Hal yang harus dikuasai diantaranya bahasa, lokasi, budaya dan masih banyak lagi. Di dalam usaha biro travel haji dan umrah, seorang tour leader sangatlah berperan penting dalam usaha itu.

Kata kunci: *Kompetensi, Tanggung jawab, Tour leader*

ABSTRACT

“Practical guide for Hajj and Umrah tour leaders”

by Meysi Dwi Saputri, NIM 2111170039

A tour leader is a person whose job is to take groups of pilgrims on tours at home and abroad. To obtain a quality tour leader, you must have broad insight, be responsible, disciplined in your duties, skilled and competent in guiding the congregation. The purpose of this research is to find out how tour leaders handle emergency situations, the challenges of being a tour leader, how to become a tour leader. In this research, the researcher used the literature study method with data collection techniques using books, journals, essays and various literature related to the problem studied by the researcher. From the results of the research and discussion, it can be seen that becoming a tour leader is not an easy matter, where there are many challenges and many things that must be mastered. Things that must be mastered include language, location, culture and many more. In the Hajj and Umrah travel agency business, a tour leader plays a very important role in the business.

Keywords: Competence, Responsibility, Tour leader

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir buku yang berjudul "Panduan Praktis Bagi Tour Leader Haji dan Umrah". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada program studi Manajemen Haji dan Umrah, jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Zulkarnain, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi. M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Eka Sri Wahyuni, MM. Ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Eka Sri Wahyuni, MM selaku Pembimbing 1 dan Yunida Een Friyanti, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tuaku tercinta, Saipul Ishak dan Minarti yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis moho maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepannya.

Bengkulu, Januari 2025 M
Rabiul 1446 H
Penulis,

Meysi Dwi Saputri
NIM. 2111170039

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumus Masalah.....	2
C. Tujuan Penulisan	3
D. Kegunaan Penulisan	3
E. Metode Penelitian	4

F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II PENGANTAR DAN PERAN TOUR LEADER	
A. Definisi Tour Leader Haji dan Umrah	10
B. Fungsi dan Tugas Tour Leader.....	13
C. Tanggung Jawab Tour Leader.....	17
D. Tantangan yang dihadapi Tour Leader.....	22
BAB III CARA MENJADI TOUR LEADER	
A. Membangun Pondasi Agama	26
B. Mengikuti Pelatihan Tour Leader	28
C. Mengasah Kemampuan Marketing	33
D. Poin-Poin yang Harus dimiliki	35
E. Menjaga Semangat dan Motivasi.....	39
BAB IV STRATEGI PELAYANAN TOUR LEADER	
A. Penyusunan Rencana Pelayanan Prima.....	41
B. Teknik Operasional Pemandu	44
C. Komunikasi yang Baik	47
D. Manajemen Yang Efektif	50
E. Penguasaan Budaya dan Lokasi	54
BAB V PELAYANAN DAN KESELAMATAN	
A. Prinsip Pelayanan yang Baik.....	56
B. Penanganan Situasi Darurat.....	58

C. Menghadapi Masalah Kesehatan di Arab Saudi.....	60
BAB VI PENGETAHUAN YANG HARUS DIMILIKI	
A. Manajemen Akomodasi.....	62
B. Manajemen Transportasi	65
C. Pengelolaan Kesehatan Jamaah.....	68
D. Penyediaan Makanan.....	70
E. Prosedur Rute Perjalanan	72
BAB VII ETIKA DAN NILAI-NILAI YANG HARUS DIMILIKI	
A. Etika Profesional	76
B. Menjaga Integritas dan Kepercayaan	78
C. Toleransi.....	79
D. Manajemen Kepemimpinan	80
BAB VIII PERSIAPAN SEBELUM KEBERANGKATAN	
A. Perlengkapan Tour Leader	85
B. Manajemen <i>Itinerary</i>	86
C. Prosedur Dokumen dan Administrasi	89
D. Manajemen Keuangan.....	92
E. Informasi dan Edukasi.....	94
F. Persiapan Fisik dan Kesehatan	96

**BAB IX KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN DI
TANAH SUCI**

- A. Koordinasi di Bandara Keberangkatan99
- B. Kedatangan di Bandara Jeddah/Madinah..... 101
- C. Sistem Penerimaan dan Pengecekan Akomodasi 104
- D. Mengecek Barang-Barang Bawaan Jamaah..... 105

BAB X MENGELOLA JAMAAH DI LAPANGAN

- A. Mengatur Jamaah di Makkah 107
- B. Manajemen Kelompok 108
- C. Membangun Kekompakan Jamaah 110
- D. Mengelola Dinamika Kelompok 113

BAB XI WISATA RELIGI

- A. Definisi Wisata Religi 115
- B. Optimalisasi Wisata Religi Oleh Tour Leader 118
- C. Rekomendasi Tempat-Tempat Wisata Religi 121
- D. Tujuan Wisata Religi..... 130

BAB XII KEMBALI KE TANAH AIR

- A. Prosedur Kepulangan 132
- B. Mengatasi Kendala dalam Kepulangan..... 133
- C. Mengecek Barang-Barang Bawaan Jamaah..... 135
- D. Koordinasi Transportasi 137

E. Pengaturan Jadwal Penjemputan.....	138
F. Pemberian Informasi Tentang Proses Imigrasi	139

BAB XIII PENUTUP

A. Kesimpulan.....	141
B. Saran.....	143

DAFTAR PUSTAKA..... 144

LAMPIRAN.....150

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Pengajuan Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Lembaran Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 4 : Lembaran Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 5 : Surat Keaslian karya buku
- Lampiran 6 : Bukti Plagiasi
- Lampiran 7 : Saran Penguji 1
- Lampiran 8 : Saran Penguji 2
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Buku ber ISBN

