BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perjalanan ibadah haji dan umrah merupakan salah satu pengalaman spiritual terpenting bagi umat Islam. Namun, perjalanan ini juga melibatkan serangkaian tantangan logistik, emosional, dan fisik yang harus dihadapi oleh setiap jamaah. Di sini peran seorang tour leader haji dan umrah menjadi sangat penting sebagai pemandu dan pendukung utama dalam memastikan setiap jamaah dapat menjalankan serangkaian kegiatan yang telah disusun.

Seorang tour leader tidak hanya bertugas mengatur perjalanan, tetapi juga harus memiliki pemahaman mendalam tentang aspek-aspek ibadah, keterampilan manajemen kelompok, serta kemampuan memberikan pelayanan yang prima. Selain itu, mereka harus mampu mengatasi berbagai situasi darurat, memberikan solusi yang cepat, dan menjaga keseimbangan antara kebutuhan spiritual dan teknis selama perjalanan. Tour leader merupakan sosok sentral dalam perjalanan ibadah umrah dengan peran dan tugasnya

sebagai seorang tour leader, sehingga sosok tour leader harus dapat memberikan performance yang baik pada travel.¹

Sayangnya, tidak semua calon pemimpin wisata haji dan umrah memiliki panduan praktis yang memadai untuk menjalankan tugas ini. Banyak dari kendala yang mereka hadapi karena kurangnya pengetahuan yang terstruktur, pengalaman lapangan, atau strategi yang tepat dalam mengelola perjalanan ibadah yang kompleks ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan dan untuk mengetahui lebih luas tentang tugas dan tantangan tour leader dan cara menjadi seorang tour leader haji dan umrah, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang dituangkan dalam bentuk sebuah buku karya ilmiah yang berjudul, **“Panduan Praktis Bagi Tour Leader Haji dan Umrah”**.

B. Rumus Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara seorang tour leader menangani situasi darurat saat mejalankan tugasnya ?

¹ Triani dkk, ‘Kinerja Tour Leader Dalam Meningkatkan Perilaku Pasca Pembelian Di Masa Yang Akan Data Paket Wisata di MARGA TOUR(Survei Terhadap Wisatawan Yang Menggunakan Paket Wisata Marga Tour Bandung)’, *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 4.2 (2016), p. 767, doi:10.17509/thej.v4i2.1985.

2. Apa saja tantangan yang dihadapi seorang tour leader dalam melakukan tugasnya ?
3. Apa saja langkah-langkah menjadi seorang tour leader ?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan tulisan ini untuk memberikan pengetahuan dan juga pemahaman tentang:

1. Untuk mengetahui bagaimana cara tour leader menangani situasi darurat.
2. Untuk mengetahui apa saja tantangan menjadi tour leader.
3. Untuk mengetahui bagaimana cara menjadi tour leader.

D. Kegunaan Penulisan

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi serta pengetahuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai Tour Leader haji dan umrah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan atau pemahaman tentang tour leader haji dan umrah.

b. Bagi Pembaca

Buku ini memberikan manfaat bagi pembaca agar bisa mengetahui apa saja tantangan yang di hadapi, cara menghadapi tantangan dan apa saja syarat menjadi tour leader haji dan umrah.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenis penelitiannya, adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau library research dan wawancara semi terstruktur. Penelitian kepustakaan atau library research, yakni penelitian yang dilakukan melalui mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan objek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Wawancara semi terstruktur, yakni bentuk wawancara yang mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka yang memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh narasumber sehingga

selama sesi berlangsung penggalan informasi dapat dilakukan lebih mendalam. Sebelum melakukan telaah bahan pustaka, peneliti harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti tentang dari sumber mana informasi ilmiah itu akan diperoleh. Adapun beberapa sumber yang digunakan antara lain: buku-buku teks, jurnal ilmiah, wawancara dan internet, serta sumber-sumber lainnya yang relevan.

b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data penelitian ini diambil dari sumber data, yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

Dalam penulisan skripsi ini sumber data yang akan peneliti gunakan yaitu:

a. Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber-sumber yang memberikan data secara langsung dari tangan pertama atau merupakan sumber asli.

b. Sumber Skunder

Sumber sekunder adalah sumber-sumber yang diambil dari sumber yang lain yang tidak diperoleh dari sumber primer.

3. Teknik Analisis Data

Setelah keseluruhan data terkumpul maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga ditarik suatu kesimpulan. Untuk memperoleh hasil yang benar dan tepat dalam menganalisa data, penulis menggunakan teknik analisis isi. Analisis isi (Content Analysis) adalah penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak di media massa. Analisis isi dapat digunakan untuk menganalisa semua bentuk komunikasi, baik surat kabar, berita radio, iklan televisi maupun semua bahan dokumentasi yang lainnya.

Adapun langkah-langkah strategis dalam penelitian analisis isi, sebagai berikut:

- a. Pertama, penetapan desain atau model penelitian. Di sini ditetapkan beberapa media, analisis perbandingan atau korelasi, objeknya banyak atau sedikit dan sebagainya.
- b. Kedua, pencarian data pokok atau data primer, yaitu teks sendiri. Sebagai analisis isi, teks merupakan objek yang pokok, bahkan terpokok. Pencarian dapat

dilakukan dengan menggunakan lembar formulir pengamatan tertentu yang sengaja dibuat untuk keperluan pencarian data tersebut.

- c. Ketiga, pencarian pengetahuan konstektual agar penelitian yang dilakukan tidak berada di ruang hampa, tetapi terlihat kait-mengait dengan faktor-faktor lain.

F. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini lebih mengarah pada tujuan pembahasan, maka diperlukan sistematika penulisan yang terdiri dari tika belas bab, di mana antara satu bab dan bab lainnya saling mendasari dan berkaitan. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Pengantar dan Peran Tour Leader

Pada bab ini penulis membahas tentang definisi tour leader haji dan umrah, fungsi tour leader, tanggung jawab tour leader, tantangan yang dihadapi tour leader.

BAB III Cara Menjadi Tour Leader

Pada bab ini penulis membahas tentang membangun pondasi agama, mengikuti pelatihan tour leader,

mengasah kemampuan marketing, poin-poin yang harus dimiliki, menjaga semangat dan motivasi.

BAB IV Strategi Pelayanan Tour Leader

Pada bab ini penulis membahas tentang penyusunan pelayanan prima, teknik operasional pemandu, komunikasi yang baik, manajemen yang efektif.

BAB V Pelayanan dan Keselamatan

Pada bab ini penulis membahas tentang prinsip pelayanan yang baik, penanganan situasi darurat, menghadapi masalah kesehatan di Arab Saudi.

BAB VI Pengetahuan yang Harus Dimiliki

Pada bab ini penulis membahas tentang manajemen akomodasi, manajemen transportasi, pengelolaan kesehatan jamaah, penyediaan makanan, prosedur rute perjalanan.

BAB VII Etika dan Nilai-Nilai yang Harus Dimiliki

Pada bab ini penulis membahas tentang etika profesional, menjaga integrasi dan kepercayaan, toleransi, manajemen kepemimpinan.

BAB VIII Persiapan Sebelum Keberangkatan

Pada bab ini penulis membahas tentang perlengkapan tour leader, manajemen *itinerary*, prosedur dokumen dan administrasi, manajemen keuangan, informasi dan edukasi, persiapan fisik dan kesehatan.

BAB IX Keberangkatan dan Kedatangan di Tanah Suci

Pada bab ini penulis membahas tentang koordinasi di Bandara keberangkatan, kedatangan di Bandara Jeddah/Madinah, sistem penerimaan dan pengecekan akomodasi, mengecek barang-barang jamaah.

BAB X Mengelola Jamaah di Lapangan

Pada bab ini penulis membahas tentang mengatur jamaah di Makkah, manajemen kelompok, membangun kekompakan jamaah, mengelola dinamika kelompok.

BAB XI Wisata Religi

Pada bab ini penulis membahas tentang Definisi Wisata Religi, optimalisasi wisata religi oleh tour leader, rekomendasi tempat-tempat wisata religi, tujuan wisata religi.

BAB XII Kembali Ke Tanah Air

Pada bab ini penulis membahas tentang prosedur kepulangan, mengatasi masalah dalam kepulangan, mengecek barang-barang bawaan jamaah, koordinasi transportasi, pengaturan jadwal penjemputan, pemberian informasi tentang proses imigrasi.

BAB XII Penutupan

Bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

Bagian Akhir Skripsi

Bagian ini berisi tentang daftar pustaka, dan lampiran