

Tugas dan Tanggung Jawab Tour Leader dalam Perjalanan Domestik, Internasional, dan Haji/Umrah

Anggi Pranata¹, Andi Mukminin², Muhammad Zamzam³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, Indonesia

Corresponding Author: thewarriorofsubuh@gmail.com^{1*}, andimukminin170505@gmail.com², zamzam.muhammad.zm@gmail.com³

Info Artikel

Received: 16 Maret 2026

Revised : 21 Maret 2026

Accepted: 10 April 2026

Published: 26 April 2026

Keywords:

Tour Leader, Professionalism, Competence, Hajj and Umrah.

Kata Kunci:

Tour Leader, Profesionalisme, Kompetensi, Haji dan Umrah.

Abstract

This study aims to analyze the duties and responsibilities of tour leaders in domestic, international, and Hajj/Umrah travel through a Systematic Literature Review (SLR) approach. The review examined scientific publications published between 2015 and 2025 focusing on tour leader competencies, professionalism, and roles in travel management. The review process involved identification, screening, evaluation, and synthesis of relevant literature. The findings indicate that the main competencies required of tour leaders include professional competence, communication, leadership, travel management, and cross-cultural competence. In domestic travel, tour leaders primarily focus on operational coordination and participant services. In international travel, they are required to possess cross-cultural communication skills, regulatory knowledge, and travel risk management capabilities. Meanwhile, in Hajj and Umrah travel, tour leaders have additional responsibilities related to pilgrim assistance and spiritually oriented services. This study concludes that tour leader professionalism is a crucial factor influencing service quality and travel success. Therefore, continuous competency development is essential to improve the quality of human resources in tourism and religious travel services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis tugas dan tanggung jawab tour leader dalam perjalanan domestik, internasional, serta Haji dan Umrah melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Kajian dilakukan terhadap berbagai artikel ilmiah yang dipublikasikan pada periode 2015–2025 dan membahas kompetensi, profesionalisme, serta peran tour leader dalam penyelenggaraan perjalanan. Proses review dilakukan melalui tahapan identifikasi, seleksi, evaluasi, dan sintesis literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi utama yang harus dimiliki tour leader meliputi kompetensi profesional, komunikasi, kepemimpinan, manajemen perjalanan, dan kompetensi lintas budaya. Pada perjalanan domestik, tour leader berfokus pada koordinasi operasional dan pelayanan peserta. Pada perjalanan internasional, tour leader dituntut memiliki kemampuan komunikasi lintas budaya, pemahaman regulasi, dan pengelolaan risiko perjalanan. Sementara itu, dalam perjalanan Haji dan Umrah, tour leader memiliki tanggung jawab tambahan berupa pendampingan jamaah serta pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan spiritual. Penelitian ini menyimpulkan bahwa



profesionalisme tour leader merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan dan keberhasilan perjalanan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi secara berkelanjutan diperlukan untuk mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang perjalanan wisata dan religi.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa dekade terakhir dan berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, serta pertukaran sosial budaya antarbangsa. Perkembangan teknologi informasi, peningkatan mobilitas masyarakat, dan semakin terbukanya akses transportasi telah mendorong peningkatan jumlah perjalanan wisata baik dalam lingkup domestik maupun internasional. Selain itu, wisata religi, khususnya perjalanan Haji dan Umrah, juga mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring meningkatnya kesadaran masyarakat Muslim untuk melaksanakan ibadah ke Tanah Suci. Dalam konteks tersebut, keberhasilan suatu perjalanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas destinasi dan fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelola dan mendampingi wisatawan selama perjalanan berlangsung.

Salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan perjalanan wisata adalah tour leader. Tour leader merupakan individu yang bertanggung jawab mengoordinasikan, mengawasi, dan mendampingi peserta perjalanan sejak keberangkatan hingga kepulangan. Dalam praktiknya, tour leader tidak hanya berfungsi sebagai pendamping perjalanan, tetapi juga sebagai pemimpin kelompok, fasilitator komunikasi, pemecah masalah, mediator budaya, serta representasi perusahaan penyelenggara perjalanan wisata. Menurut *World Federation of Tourist Guide Associations* (WFTGA), tour leader memiliki fungsi untuk memandu wisatawan, menginterpretasikan nilai budaya dan alam suatu destinasi, serta memastikan pengalaman perjalanan berlangsung secara optimal. Sementara itu, Poynter mendefinisikan tour leader sebagai individu yang menjalankan berbagai fungsi sekaligus, seperti pemandu, pemimpin kelompok, penerjemah, dan pengorganisasi perjalanan (Teng & Tsaur, 2017).

Dalam perkembangan industri pariwisata modern, tuntutan terhadap kompetensi tour leader semakin kompleks. Wisatawan tidak lagi hanya mengharapkan informasi mengenai

destinasi yang dikunjungi, tetapi juga menginginkan pelayanan profesional, keamanan perjalanan, kemampuan komunikasi yang baik, serta pengalaman wisata yang berkesan (Huang et al., 2015; Weiler & Walker, 2014). Oleh karena itu, tour leader dituntut memiliki kompetensi multidimensional yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, kemampuan kepemimpinan, dan sensitivitas budaya. Kompleksitas tugas tersebut semakin meningkat ketika tour leader bertugas pada perjalanan internasional yang melibatkan perbedaan bahasa, budaya, regulasi, dan karakteristik wisatawan dari berbagai negara.

Peran tour leader menjadi semakin strategis dalam konteks globalisasi pariwisata. Wisatawan yang melakukan perjalanan internasional menghadapi berbagai tantangan, seperti perbedaan bahasa, sistem transportasi, aturan keimigrasian, hingga potensi risiko kesehatan dan keselamatan. Dalam situasi demikian, tour leader menjadi figur sentral yang menjembatani kebutuhan wisatawan dengan berbagai pihak yang terlibat dalam perjalanan. Kemampuan tour leader dalam mengelola dinamika kelompok, menyelesaikan konflik, mengambil keputusan cepat, serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perjalanan wisata.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan profesionalisme tour leader memiliki hubungan erat dengan kualitas pengalaman wisatawan. Profesionalisme tour leader tidak hanya tercermin dari kemampuan teknis dalam mengelola perjalanan, tetapi juga dari kemampuan membangun hubungan interpersonal, menunjukkan integritas, memberikan pelayanan yang konsisten, serta menciptakan pengalaman yang bermakna bagi wisatawan (Aideed et al., 2025; Tsaur & Ku, 2019). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa profesionalisme pemandu wisata berkontribusi terhadap peningkatan pengalaman wisatawan, kepuasan pelanggan, dan perilaku positif wisatawan terhadap destinasi yang dikunjungi (Aideed et al., 2025).

Selain profesionalisme, aspek kepemimpinan juga menjadi dimensi penting dalam pelaksanaan tugas tour leader. Tour leader pada hakikatnya merupakan pemimpin kelompok yang bertanggung jawab mengarahkan peserta perjalanan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Dalam situasi tertentu, tour leader harus mampu mengambil keputusan secara cepat dan tepat, terutama ketika menghadapi kondisi darurat, keterlambatan transportasi, perubahan jadwal perjalanan, maupun masalah kesehatan peserta. Kemampuan kepemimpinan yang efektif memungkinkan tour leader mengelola berbagai situasi tersebut tanpa mengurangi kualitas pengalaman wisatawan (Wong & Lee, 2012).

Penelitian mengenai gaya kepemimpinan tour leader menunjukkan bahwa terdapat berbagai pendekatan yang digunakan dalam memimpin kelompok wisata. Teng dan Tsaor (2017) mengidentifikasi berbagai gaya kepemimpinan dan pemanduan yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas tour leader. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan tour leader tidak hanya bergantung pada kemampuan memberikan informasi, tetapi juga pada kemampuan memotivasi, menginspirasi, dan membangun interaksi positif dengan peserta perjalanan (Tsaor & Teng, 2017; Wong & Lee, 2012).

Dalam beberapa tahun terakhir, kajian mengenai kepemimpinan karismatik pada tour leader juga semakin berkembang. Teng dan Tsaor (2021) mengembangkan skala pengukuran *charismatic tour-guiding* yang menunjukkan bahwa karakteristik karismatik, seperti kemampuan komunikasi persuasif, kepercayaan diri, empati, dan kemampuan memengaruhi kelompok, merupakan aspek penting dalam meningkatkan efektivitas tour leader. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi teknis saja tidak cukup untuk menjadikan seorang tour leader profesional, melainkan perlu didukung oleh kemampuan interpersonal dan kepemimpinan yang kuat (Teng & Tsaor, 2022).

Dalam konteks perjalanan domestik, tour leader berperan sebagai penghubung antara wisatawan dengan destinasi wisata yang dikunjungi. Meskipun wisatawan dan tour leader umumnya berasal dari latar belakang budaya yang relatif serupa, tantangan tetap muncul dalam bentuk koordinasi perjalanan, pengelolaan waktu, penanganan kebutuhan khusus wisatawan, dan penyelesaian berbagai kendala operasional di lapangan. Tour leader harus memastikan bahwa seluruh rangkaian perjalanan berlangsung sesuai jadwal, aman, nyaman, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi peserta.

Sementara itu, pada perjalanan internasional, kompleksitas tugas tour leader meningkat secara signifikan. Selain mengelola aspek operasional perjalanan, tour leader juga harus memahami regulasi internasional, prosedur keimigrasian, sistem transportasi lintas negara, serta karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Kemampuan komunikasi lintas budaya menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh tour leader internasional (Weiler & Walker, 2014). Ketidakmampuan memahami perbedaan budaya dapat menyebabkan kesalahpahaman yang berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan.

Pentingnya kompetensi lintas budaya tersebut ditegaskan dalam penelitian mengenai

kompetensi inti tour leader internasional. Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa kompetensi utama yang harus dimiliki tour leader mencakup kepemimpinan dan manajemen, etika profesional, kesehatan fisik, karakter personal, pemahaman hukum nasional dan internasional, pengetahuan teknis, kompetensi lintas budaya, kemampuan komunikasi efektif, keterampilan psikologis, serta keterampilan dasar penanganan medis (Rahimiaghdam, 2021).

Di samping perjalanan wisata umum, peran tour leader juga sangat penting dalam penyelenggaraan perjalanan religi, khususnya Haji dan Umrah. Berbeda dengan perjalanan wisata konvensional, perjalanan Haji dan Umrah memiliki karakteristik khusus karena mengandung dimensi spiritual, emosional, dan religius yang sangat kuat. Dalam konteks ini, tour leader tidak hanya bertanggung jawab terhadap aspek operasional perjalanan, tetapi juga berperan sebagai pendamping yang membantu jamaah memahami rangkaian ibadah, mengelola kebutuhan khusus jamaah, serta memastikan kenyamanan dan keamanan selama berada di Tanah Suci.

Tingginya kompleksitas penyelenggaraan Haji dan Umrah menuntut tour leader memiliki kompetensi tambahan yang tidak selalu dibutuhkan pada perjalanan wisata biasa. Tour leader Haji dan Umrah harus memahami tata cara ibadah, regulasi yang berlaku di Arab Saudi, manajemen kerumunan, komunikasi lintas budaya, serta penanganan jamaah lanjut usia dan jamaah berkebutuhan khusus. Perubahan kebijakan pemerintah Arab Saudi yang semakin menekankan kualitas layanan juga menunjukkan pentingnya profesionalisme seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan perjalanan religi. Berbagai evaluasi yang dilakukan otoritas Arab Saudi terhadap penyedia layanan Umrah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam penilaian kinerja penyelenggara perjalanan religi.

Perkembangan digitalisasi dalam sektor Haji dan Umrah juga membawa tantangan baru bagi tour leader. Implementasi berbagai platform digital untuk pengelolaan visa, akomodasi, transportasi, dan layanan jamaah menuntut tour leader memiliki literasi digital yang memadai. Kemampuan memanfaatkan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan kepada jamaah. Selain itu, peningkatan jumlah jamaah dari berbagai negara menyebabkan interaksi lintas budaya semakin intensif sehingga membutuhkan kompetensi komunikasi global yang lebih baik.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kompetensi tour guide dan tour leader, kajian yang secara khusus mengintegrasikan tugas dan tanggung jawab tour leader pada konteks perjalanan domestik, internasional, dan Haji/Umrah masih relatif terbatas. Sebagian besar

penelitian berfokus pada aspek tertentu, seperti kepemimpinan, gaya pemanduan, profesionalisme, atau kualitas pelayanan, tanpa memberikan gambaran komprehensif mengenai keseluruhan tugas dan tanggung jawab tour leader dalam berbagai jenis perjalanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi melalui kajian yang lebih sistematis.

Selain itu, perkembangan industri pariwisata pascapandemi COVID-19 telah mengubah ekspektasi wisatawan terhadap kualitas pelayanan perjalanan. Wisatawan semakin menuntut jaminan keamanan, fleksibilitas layanan, kemampuan penanganan risiko, serta komunikasi yang transparan. Perubahan tersebut berdampak langsung terhadap tuntutan kompetensi tour leader yang harus mampu beradaptasi dengan dinamika lingkungan pariwisata yang semakin kompleks dan kompetitif.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu kajian yang mampu mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menganalisis berbagai tugas dan tanggung jawab tour leader secara komprehensif. Pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) dipandang relevan untuk digunakan karena memungkinkan peneliti melakukan sintesis terhadap berbagai temuan penelitian yang telah dipublikasikan dalam kurun waktu tertentu. Melalui SLR, berbagai konsep, teori, dan hasil penelitian mengenai kompetensi dan profesionalisme tour leader dapat dianalisis secara sistematis sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran tour leader dalam berbagai konteks perjalanan.

Pemilihan rentang waktu 2015–2025 didasarkan pada pertimbangan bahwa periode tersebut menunjukkan perkembangan signifikan dalam industri pariwisata global, termasuk transformasi digital, perubahan perilaku wisatawan, peningkatan wisata religi, serta munculnya berbagai tantangan baru yang memengaruhi pelaksanaan tugas tour leader. Kajian terhadap literatur pada periode tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mutakhir mengenai kompetensi dan profesionalisme tour leader yang relevan dengan kebutuhan industri pariwisata kontemporer.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis berbagai literatur yang membahas tugas dan tanggung jawab tour leader dalam perjalanan domestik, internasional, dan Haji/Umrah. Secara khusus, penelitian ini berupaya mengidentifikasi kompetensi utama yang dibutuhkan tour leader, menjelaskan bentuk profesionalisme yang relevan dalam pelaksanaan tugasnya, serta mengkaji perbedaan dan persamaan peran tour leader pada berbagai jenis perjalanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi

pengembangan kajian pariwisata dan humaniora, sekaligus menjadi referensi praktis bagi lembaga pendidikan, organisasi profesi, biro perjalanan wisata, dan penyelenggara Haji/Umrah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia bidang tour leadership.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian mengenai tugas, tanggung jawab, kompetensi, dan profesionalisme tour leader dalam perjalanan domestik, internasional, serta Haji/Umrah. Pendekatan SLR dipilih karena mampu menghasilkan sintesis literatur yang sistematis, transparan, dan dapat direplikasi.

Proses kajian dilakukan dengan mengadopsi tahapan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) yang meliputi identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi artikel. Pencarian literatur dilakukan pada basis data akademik seperti Scopus, Google Scholar, ScienceDirect, dan SpringerLink menggunakan kata kunci: *tour leader, tour guide competency, tour leader professionalism, tour leadership, travel management, religious tourism, Hajj and Umrah services*, serta kombinasi kata kunci terkait lainnya.

Kriteria inklusi penelitian meliputi: (1) artikel ilmiah yang diterbitkan pada periode 2015–2025; (2) artikel yang membahas kompetensi, profesionalisme, tugas, atau tanggung jawab tour leader; (3) artikel yang dipublikasikan dalam jurnal bereputasi dan tersedia dalam teks lengkap; serta (4) artikel berbahasa Indonesia atau Inggris. Sementara itu, artikel yang tidak relevan dengan fokus penelitian, duplikasi dokumen, dan publikasi nonilmiah dikeluarkan dari proses analisis.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis*). Setiap artikel dikodekan berdasarkan tema utama, seperti kompetensi profesional, kepemimpinan, komunikasi, manajemen perjalanan, pelayanan wisatawan, dan pendampingan jamaah Haji/Umrah. Hasil analisis kemudian disintesis untuk mengidentifikasi pola, persamaan, perbedaan, serta perkembangan kajian mengenai peran tour leader dalam berbagai konteks perjalanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan proses pencarian dan seleksi literatur menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR), diperoleh sejumlah artikel yang memenuhi kriteria inklusi pada periode 2015–2025. Literatur yang dianalisis berasal dari berbagai konteks perjalanan, meliputi wisata domestik, wisata internasional, serta perjalanan religi Haji dan Umrah. Hasil sintesis

menunjukkan bahwa tugas dan tanggung jawab tour leader berkembang seiring dengan meningkatnya kompleksitas industri pariwisata dan tuntutan wisatawan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa kompetensi tour leader dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori utama, yaitu kompetensi profesional, kompetensi komunikasi, kompetensi kepemimpinan, kompetensi manajerial, dan kompetensi lintas budaya. Kompetensi profesional mencakup pengetahuan tentang destinasi, perencanaan perjalanan, prosedur operasional, regulasi perjalanan, serta kemampuan memberikan informasi yang akurat kepada wisatawan. Kompetensi ini menjadi fondasi utama dalam menjalankan tugas sebagai pemimpin perjalanan.

Kompetensi komunikasi ditemukan sebagai salah satu faktor yang paling sering dibahas dalam literatur. Tour leader dituntut mampu berkomunikasi secara efektif dengan wisatawan, mitra perjalanan, penyedia jasa transportasi, pihak hotel, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan membangun hubungan interpersonal yang baik berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan (Huang et al., 2015; Weiler & Walker, 2014). Kompetensi kepemimpinan berkaitan dengan kemampuan mengarahkan kelompok, mengambil keputusan, menyelesaikan konflik, serta menjaga kekompakan peserta selama perjalanan. Literatur menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang adaptif mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan kelompok wisata (Wong & Lee, 2012; Teng & Tsaur, 2022).

Kompetensi manajerial meliputi kemampuan mengatur jadwal perjalanan, mengelola risiko, mengoordinasikan aktivitas wisata, serta memastikan seluruh rangkaian kegiatan berjalan sesuai rencana. Kompetensi ini menjadi semakin penting pada perjalanan internasional yang melibatkan berbagai pihak dan prosedur administratif yang lebih kompleks. Selain itu, kompetensi lintas budaya menjadi aspek penting terutama dalam perjalanan internasional dan Umrah. Tour leader harus memahami perbedaan budaya, norma sosial, dan karakteristik wisatawan agar dapat meminimalkan potensi kesalahpahaman selama perjalanan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa profesionalisme tour leader tidak hanya diukur dari kemampuan teknis, tetapi juga dari sikap dan etika kerja yang ditunjukkan selama menjalankan tugas. Profesionalisme tercermin melalui tanggung jawab, integritas, disiplin, kemampuan beradaptasi, dan orientasi pelayanan. Literatur yang dianalisis menunjukkan bahwa wisatawan cenderung memberikan penilaian positif terhadap tour leader yang mampu memberikan pelayanan

konsisten, responsif terhadap kebutuhan peserta, serta menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan keamanan kelompok. Profesionalisme juga berperan dalam membangun citra positif perusahaan penyelenggara perjalanan (Aideed et al., 2025).

Pada perjalanan domestik, tugas utama tour leader meliputi koordinasi keberangkatan dan kepulangan peserta, pengelolaan jadwal perjalanan, penyampaian informasi destinasi, serta pengawasan terhadap kelancaran kegiatan wisata. Tour leader juga bertanggung jawab memastikan seluruh peserta memperoleh layanan sesuai paket yang telah ditetapkan. Selain fungsi operasional, tour leader berperan sebagai mediator ketika terjadi kendala selama perjalanan, seperti perubahan jadwal, masalah akomodasi, atau kebutuhan khusus peserta (Caber et al., 2019). Hasil kajian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan manajemen waktu merupakan kompetensi yang paling dominan dalam konteks perjalanan domestik.

Pada perjalanan internasional, tanggung jawab tour leader menjadi lebih kompleks karena melibatkan aspek administratif dan lintas budaya. Tour leader bertanggung jawab memastikan kelengkapan dokumen perjalanan, membantu proses imigrasi, mengoordinasikan transportasi lintas negara, serta memberikan informasi mengenai aturan dan budaya negara tujuan. Hasil sintesis menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa asing, pemahaman terhadap regulasi internasional, dan keterampilan pemecahan masalah menjadi kompetensi yang sangat dibutuhkan. Tour leader juga berfungsi sebagai penghubung antara wisatawan dengan masyarakat lokal sehingga berperan penting dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang aman dan nyaman (Huang et al., 2015; Wang et al., 2007).

Dalam perjalanan Haji dan Umrah, tour leader memiliki tanggung jawab yang lebih luas dibandingkan perjalanan wisata umum. Selain mengelola aspek operasional perjalanan, tour leader juga berperan dalam memberikan pendampingan kepada jamaah selama pelaksanaan ibadah. Hasil kajian menunjukkan bahwa tour leader Haji dan Umrah harus memiliki pemahaman mengenai tata cara ibadah, manajemen kelompok, pelayanan jamaah lanjut usia, serta penanganan situasi darurat. Kemampuan memberikan arahan yang jelas dan menjaga kondisi psikologis jamaah menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah.

Literatur juga menunjukkan bahwa profesionalisme tour leader dalam perjalanan Haji dan Umrah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah. Semakin baik kualitas pelayanan dan pendampingan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepercayaan jamaah terhadap

penyelenggara perjalanan. Secara umum, hasil kajian menunjukkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan tugas tour leader pada berbagai jenis perjalanan. Persamaan utama terletak pada fungsi kepemimpinan, koordinasi, komunikasi, dan pelayanan peserta. Sementara itu, perbedaannya terletak pada tingkat kompleksitas tugas, kebutuhan kompetensi khusus, serta karakteristik peserta yang didampingi.

Temuan ini mengindikasikan bahwa profesionalisme tour leader merupakan kombinasi antara kompetensi teknis, kompetensi sosial, dan kemampuan adaptasi terhadap berbagai situasi perjalanan. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia di bidang tour leadership perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi tuntutan industri pariwisata yang semakin dinamis.

Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tugas dan tanggung jawab tour leader dalam perjalanan domestik, internasional, serta Haji dan Umrah melalui sintesis berbagai penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil kajian literatur, temuan utama menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan perjalanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalisme tour leader. Temuan ini mendukung asumsi utama dalam berbagai kajian pariwisata bahwa tour leader bukan hanya pelaksana teknis perjalanan, tetapi juga aktor kunci yang menentukan kualitas pengalaman wisatawan dan keberhasilan pelayanan perjalanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi profesional, komunikasi, kepemimpinan, manajemen perjalanan, dan kompetensi lintas budaya merupakan aspek yang paling sering muncul dalam literatur. Temuan ini sejalan dengan teori kompetensi yang menyatakan bahwa kinerja profesional dipengaruhi oleh kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki individu. Dalam konteks tour leader, kompetensi profesional memungkinkan pelaksanaan perjalanan berjalan sesuai rencana, sedangkan kemampuan komunikasi dan kepemimpinan mendukung terciptanya hubungan yang efektif antara tour leader dan peserta perjalanan. Oleh karena itu, kompetensi tidak dapat dipahami sebagai kemampuan teknis semata, tetapi sebagai kemampuan multidimensional yang mendukung keberhasilan pelayanan wisata secara menyeluruh.

Dari seluruh temuan yang dianalisis, kemampuan komunikasi dan kepemimpinan menjadi faktor yang paling konsisten dikaitkan dengan kepuasan wisatawan. Secara teoritis, hal ini dapat dijelaskan melalui konsep service quality yang menempatkan interaksi antara penyedia layanan

dan pelanggan sebagai komponen utama dalam pembentukan persepsi kualitas layanan (Wang et al., 2007). Tour leader yang mampu menyampaikan informasi secara jelas, memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan peserta, serta mengelola dinamika kelompok secara efektif cenderung menghasilkan pengalaman perjalanan yang lebih positif (Huang et al., 2015; Weiler & Walker, 2014). Dengan demikian, kualitas komunikasi dan kepemimpinan dapat dipandang sebagai faktor yang menjembatani kompetensi teknis dengan kepuasan wisatawan.

Temuan lain yang penting adalah adanya perbedaan karakteristik tugas dan tanggung jawab tour leader berdasarkan jenis perjalanan. Pada perjalanan domestik, fokus utama tour leader lebih banyak berkaitan dengan koordinasi operasional, pengelolaan waktu, dan pelayanan peserta. Sebaliknya, pada perjalanan internasional, tour leader dituntut memiliki kompetensi tambahan berupa kemampuan bahasa asing, pemahaman regulasi internasional, serta sensitivitas terhadap perbedaan budaya. Temuan ini dapat dijelaskan melalui teori komunikasi lintas budaya yang menyatakan bahwa interaksi antarindividu dari latar budaya yang berbeda memerlukan kemampuan adaptasi dan pemahaman terhadap norma sosial yang beragam. Oleh karena itu, semakin kompleks lingkungan perjalanan, semakin tinggi pula tuntutan kompetensi yang harus dimiliki tour leader.

Pada konteks perjalanan Haji dan Umrah, hasil kajian menunjukkan bahwa tour leader memiliki tanggung jawab yang lebih luas dibandingkan perjalanan wisata umum. Selain menjalankan fungsi manajerial dan pelayanan, tour leader juga berperan sebagai pendamping yang membantu jamaah memahami dan melaksanakan rangkaian ibadah. Penjelasan yang paling logis terhadap temuan ini adalah karakteristik perjalanan Haji dan Umrah yang tidak hanya berorientasi pada mobilitas wisatawan, tetapi juga pada pencapaian tujuan spiritual. Oleh karena itu, kompetensi religius, kemampuan pendampingan, dan empati menjadi aspek yang lebih dominan dibandingkan pada perjalanan wisata konvensional.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa profesionalisme tour leader merupakan integrasi antara kompetensi teknis dan perilaku kerja. Profesionalisme tercermin melalui tanggung jawab, integritas, disiplin, kemampuan beradaptasi, dan orientasi pelayanan. Temuan ini konsisten dengan konsep profesionalisme dalam bidang jasa yang menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyelesaikan tugas, tetapi juga oleh sikap dan etika kerja yang ditunjukkan kepada pelanggan. Dalam industri pariwisata yang sangat bergantung pada interaksi manusia, profesionalisme menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan

wisatawan dan reputasi perusahaan penyelenggara perjalanan (Aideed et al., 2025).

Selain itu, beberapa literatur menunjukkan adanya peningkatan kebutuhan terhadap literasi digital dalam profesi tour leader. Meskipun belum menjadi tema dominan dalam seluruh penelitian yang dianalisis, temuan ini menunjukkan kemungkinan adanya perubahan tuntutan kompetensi akibat perkembangan teknologi informasi. Penggunaan aplikasi perjalanan, sistem reservasi digital, komunikasi daring, dan layanan elektronik dalam perjalanan Haji dan Umrah berpotensi menjadikan kemampuan digital sebagai salah satu kompetensi utama tour leader di masa depan (Yen et al., 2018). Namun demikian, temuan ini masih memerlukan penelitian lebih lanjut karena bukti empiris yang tersedia masih terbatas dibandingkan kompetensi konvensional seperti komunikasi dan kepemimpinan.

Meskipun hasil kajian menunjukkan pentingnya kompetensi dan profesionalisme tour leader, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, sebagian besar penelitian yang dianalisis dilakukan pada konteks geografis dan jenis perjalanan tertentu sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan secara mutlak untuk seluruh kondisi industri pariwisata. Kedua, terdapat variasi indikator kompetensi yang digunakan oleh masing-masing penelitian sehingga memungkinkan adanya perbedaan interpretasi terhadap konsep profesionalisme tour leader. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu dipahami sebagai gambaran umum mengenai kecenderungan temuan dalam literatur, bukan sebagai kesimpulan yang berlaku universal.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam bidang tour leadership perlu diarahkan pada peningkatan kompetensi yang bersifat holistik. Lembaga pendidikan, asosiasi profesi, dan perusahaan perjalanan perlu memberikan perhatian tidak hanya pada aspek teknis perjalanan, tetapi juga pada pengembangan kemampuan komunikasi, kepemimpinan, pelayanan, kompetensi lintas budaya, serta literasi digital. Selain itu, penyelenggara perjalanan Haji dan Umrah perlu memperkuat pelatihan yang berkaitan dengan pendampingan jamaah dan pelayanan berbasis kebutuhan khusus mengingat karakteristik peserta yang lebih beragam.

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji hubungan antara kompetensi tour leader dan tingkat kepuasan wisatawan melalui pendekatan empiris. Penelitian mendatang juga dapat membandingkan kompetensi tour leader pada berbagai negara atau jenis perjalanan yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, kajian mengenai pengaruh transformasi digital terhadap perubahan

peran dan tanggung jawab tour leader masih terbuka untuk dikembangkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa tugas dan tanggung jawab tour leader dalam perjalanan domestik, internasional, serta Haji dan Umrah tidak hanya berfokus pada pengelolaan perjalanan, tetapi juga mencakup fungsi kepemimpinan, komunikasi, pelayanan, dan pendampingan. Temuan utama ini selaras dengan tujuan penelitian dan menunjukkan bahwa kompetensi serta profesionalisme merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan perjalanan dan kualitas pengalaman peserta. Dengan demikian, penguatan kompetensi tour leader menjadi kebutuhan penting dalam mendukung perkembangan industri pariwisata dan perjalanan religi yang semakin dinamis.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tugas dan tanggung jawab tour leader dalam perjalanan domestik, internasional, serta Haji dan Umrah melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Hasil kajian menunjukkan bahwa tour leader memiliki peran strategis dalam menjamin kelancaran perjalanan, memberikan pelayanan kepada peserta, serta menciptakan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan memuaskan.

Temuan penelitian mengidentifikasi lima kompetensi utama yang mendukung profesionalisme tour leader, yaitu kompetensi profesional, komunikasi, kepemimpinan, manajemen perjalanan, dan kompetensi lintas budaya. Meskipun tugas dasar tour leader relatif serupa pada berbagai jenis perjalanan, terdapat perbedaan tuntutan kompetensi sesuai dengan karakteristik perjalanan yang dijalankan. Pada perjalanan domestik, fokus utama terletak pada koordinasi operasional dan pelayanan peserta. Pada perjalanan internasional, tour leader dituntut memiliki kemampuan bahasa asing, pemahaman regulasi, dan sensitivitas budaya. Sementara itu, pada perjalanan Haji dan Umrah, tour leader tidak hanya menjalankan fungsi manajerial, tetapi juga berperan sebagai pendamping jamaah yang memerlukan kompetensi religius, empati, dan kemampuan pelayanan yang lebih intensif.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme tour leader tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh integritas, tanggung jawab, disiplin, kemampuan beradaptasi, dan orientasi pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi tour leader perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendidikan, pelatihan, sertifikasi profesi, dan penguatan literasi digital agar mampu menjawab tantangan industri pariwisata dan perjalanan religi yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aideed, K., Abdullah, N. H., Ahmad, M. F., & Ismail, H. N. (2025). Professionalism of tourist guides and its influence on tourist experience, satisfaction, and behavioral intentions. *Tourism and Hospitality Research*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/14673584251350782>
- Caber, M., Ünal, C., Cengizci, A. D., & Güven, A. (2019). Conflict management styles of professional tour guides: A cluster analysis. *Tourism Management Perspectives*, 30, 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.02.004>
- Huang, S. S., Weiler, B., & Assaker, G. (2015). Effects of interpretive guiding outcomes on tourist satisfaction and behavioral intention. *Journal of Travel Research*, 54(3), 344–358. <https://doi.org/10.1177/0047287513517426>
- Rahimiaghdam, S. (2021). *Identification of core competencies of international tour leaders*. *International Journal of Tourism Research*, 23(4), 567–582.
- Teng, H. Y., & Tsaur, S. H. (2017). Tour guiding styles and leadership: Effects on tourists' perceptions and travel experiences. *Tourism Management*, 59, 44–54.
- Teng, H. Y., & Tsaur, S. H. (2021). Exploring charismatic tour-guiding: Scale development and validation. *Journal of Travel Research*, 61(6), 1284–1300. <https://doi.org/10.1177/00472875211039556>
- Teng, H. Y., & Tsaur, S. H. (2022). Charismatic tour-guiding: Scale development and validation. *Journal of Travel Research*, 61(7), 1495–1507. <https://doi.org/10.1177/00472875211039556>
- Tsaur, S. H., & Ku, P. S. (2019). The effect of tour leaders' emotional intelligence on tourists' consequences. *Journal of Travel Research*, 58(1), 63–76. <https://doi.org/10.1177/0047287517735977>
- Tsaur, S. H., & Teng, H. Y. (2017). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader roles. *Tourism Management*, 59, 438–448. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.005>
- Wang, K. C., Hsieh, A. T., Chou, S. H., & Lin, Y. S. (2007). GPTCCC: An instrument for measuring group package tour service. *Tourism Management*, 28(2), 361–376. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.11.005>
- Weiler, B., & Walker, K. (2014). Enhancing the visitor experience: Reconceptualising the tour guide's communicative role. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 90–99. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2014.09.001>
- Wong, J. Y., & Lee, W. H. (2012). Leadership through service: An exploratory study of the leadership styles of tour leaders. *Tourism Management*, 33(5), 1112–1121. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.023>
- Wong, J. Y., & Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249–259. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.06.001>
- World Federation of Tourist Guide Associations. (2024). *What is a tourist guide?* World Federation of Tourist Guide Associations. <https://wftga.org>

Yen, C. H., Tsaur, S. H., & Tsai, C. H. (2018). Tour leaders' job crafting: Scale development. *Tourism Management*, 69, 52–61. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.05.015>