

Strategi Manajemen Persiapan Tour Domestik, Luar Negeri, dan Haji Umrah

Ahid Al-Ghifary¹, Azril Imam Fikhri², Muhammad Zamzam³

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

Corresponding Author: ahidalghifary@gmail.com^{1*}, azrellimamfikhri200904@gmail.com², zamzam.muhammad.zm@gmail.com³

Info Artikel

Received: 18 Maret 2026

Revised : 22 Maret 2026

Accepted: 13 April 2026

Published: 28 April 2026

Keywords:

Travel Management, Domestic Tour, International Tour, Hajj and Umrah, Risk Management.

Kata Kunci:

Manajemen Perjalanan, Tour Domestik, Tour Luar Negeri, Haji dan Umrah, Manajemen Risiko.

Abstract

This study aims to analyze management strategies in preparing domestic tours, international tours, and Hajj and Umrah pilgrimage services through a library research approach. The research employed a qualitative method with documentation techniques by examining various sources, including books, scientific journals, government regulations, and travel management documents. Data were analyzed using descriptive-qualitative techniques through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that domestic tours primarily focus on operational efficiency, itinerary management, and coordination with local service providers. International tours involve greater complexity due to immigration requirements, international regulations, and cross-border coordination. Meanwhile, Hajj and Umrah services represent the most complex form of travel management, integrating administrative processes, logistics, religious guidance, healthcare services, and compliance with regulations from both Indonesia and Saudi Arabia. The study concludes that the effective implementation of management functions and risk management practices plays a crucial role in improving service quality and ensuring the successful organization of tourism and pilgrimage activities.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen persiapan pelaksanaan tour domestik, tour luar negeri, serta penyelenggaraan ibadah haji dan umrah melalui pendekatan studi kepustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi terhadap berbagai sumber literatur, seperti buku, jurnal ilmiah, regulasi pemerintah, dan dokumen terkait manajemen perjalanan. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tour domestik lebih berfokus pada efisiensi operasional, pengelolaan itinerary, dan koordinasi vendor lokal. Tour luar negeri memiliki kompleksitas yang lebih tinggi karena melibatkan aspek keimigrasian, regulasi internasional, serta koordinasi lintas negara. Sementara itu, penyelenggaraan haji dan umrah merupakan bentuk manajemen perjalanan yang paling kompleks karena mengintegrasikan aspek administrasi, logistik, pembinaan ibadah, pelayanan kesehatan, dan kepatuhan terhadap regulasi



dua negara. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan fungsi manajemen dan manajemen risiko yang efektif menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta keberhasilan penyelenggaraan perjalanan wisata dan ibadah.



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

PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata dan perjalanan di Indonesia dalam satu dekade terakhir mengalami transformasi yang sangat progresif. Hal ini tidak hanya dipicu oleh peningkatan pertumbuhan ekonomi masyarakat, tetapi juga didorong oleh pergeseran nilai sosial yang menempatkan perjalanan rekreasi maupun spiritual sebagai kebutuhan yang semakin penting dalam kehidupan modern. Mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, kemudahan akses transportasi, serta perkembangan teknologi informasi telah mendorong peningkatan permintaan terhadap berbagai layanan perjalanan, baik dalam lingkup domestik maupun internasional (Pitana & Diarta, 2018). Kondisi tersebut menyebabkan biro perjalanan wisata, termasuk Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen modern secara terpadu guna memastikan efektivitas dan efisiensi operasional organisasi (Hasibuan, 2016).

Perkembangan teknologi digital turut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap transformasi industri perjalanan wisata. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses reservasi tiket, pemesanan akomodasi, pengelolaan data pelanggan, pengurusan dokumen perjalanan, hingga pelayanan pelanggan secara daring telah mengubah pola kerja biro perjalanan dari sistem konvensional menuju sistem yang lebih terintegrasi (Cooper et al., 2019). Digitalisasi memungkinkan perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memperluas jangkauan pemasaran. Namun demikian, perkembangan tersebut juga meningkatkan tingkat persaingan antarp penyelenggara jasa perjalanan sehingga menuntut adanya inovasi, profesionalisme, dan kemampuan manajerial yang lebih baik dalam mengelola layanan perjalanan (Ismayanti, 2020).

Dalam perspektif manajemen, keberhasilan penyelenggaraan perjalanan wisata tidak hanya ditentukan oleh daya tarik destinasi yang ditawarkan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen secara efektif. Fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) harus

berjalan secara terintegrasi agar seluruh rangkaian perjalanan dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Terry, 2019). Penerapan fungsi-fungsi tersebut menjadi sangat penting mengingat industri perjalanan melibatkan berbagai pihak, mulai dari penyedia transportasi, hotel, restoran, pemandu wisata, agen lokal, hingga instansi pemerintah yang terkait dengan perizinan dan regulasi perjalanan (Yoeti, 2014).

Secara fundamental, terdapat perbedaan karakteristik manajerial yang cukup signifikan antara penyelenggaraan tour domestik dan tour luar negeri. Tour domestik memiliki tingkat kompleksitas yang relatif lebih rendah karena berada dalam satu wilayah hukum, menggunakan bahasa yang relatif sama, serta memiliki kesamaan budaya yang memudahkan proses koordinasi. Sebaliknya, perjalanan wisata luar negeri memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi karena melibatkan aspek hukum internasional, regulasi keimigrasian, perbedaan budaya, bahasa, serta sistem pelayanan yang berbeda di setiap negara tujuan (Wahab, 2017). Penyelenggara perjalanan harus memastikan seluruh peserta memiliki dokumen perjalanan yang valid, memahami regulasi negara tujuan, serta mampu berkoordinasi dengan berbagai mitra internasional guna menjamin kelancaran perjalanan (Suwantoro, 2018).

Kompleksitas manajemen tersebut semakin meningkat pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Berbeda dengan wisata konvensional yang berorientasi pada kegiatan rekreasi, haji dan umrah merupakan perjalanan religi yang memiliki dimensi spiritual, administratif, dan hukum yang sangat kuat. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tidak hanya berkaitan dengan pelayanan transportasi dan akomodasi, tetapi juga mencakup pemenuhan ketentuan syariat Islam, pembinaan manasik, perlindungan jamaah, serta kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi (Kementerian Agama RI, 2024). Oleh karena itu, penyelenggaraan haji dan umrah menempati posisi yang sangat kompleks dalam hierarki manajemen perjalanan karena mengintegrasikan unsur pelayanan wisata dengan tanggung jawab keagamaan yang bersifat sakral (Hasan, 2021).

Di Indonesia, tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah menunjukkan bahwa wisata religi telah menjadi salah satu sektor yang berkembang pesat. Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia secara konsisten menjadi salah satu negara dengan jumlah jamaah haji dan umrah terbesar setiap tahunnya (Kementerian Agama RI, 2024). Kondisi tersebut memberikan peluang yang besar bagi penyelenggara perjalanan ibadah, namun pada saat yang sama juga menghadirkan tantangan dalam menjaga

kualitas pelayanan, keamanan, dan kenyamanan jamaah. Berbagai permasalahan seperti keterlambatan penerbangan, perubahan kebijakan visa, keterbatasan kuota, masalah kesehatan jamaah, hingga kendala akomodasi di Tanah Suci menjadi faktor yang harus diantisipasi melalui sistem manajemen yang profesional dan terencana (Rusdiana, 2019).

Dalam perspektif manajemen dakwah, penyelenggaraan haji dan umrah tidak semata-mata dipandang sebagai aktivitas bisnis jasa perjalanan, melainkan juga sebagai bentuk pelayanan keagamaan yang memiliki nilai ibadah. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah tidak hanya diukur dari aspek keuntungan ekonomi, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam memberikan pembinaan, pendampingan, edukasi manasik, serta pelayanan yang mendukung kekhusyukan jamaah selama menjalankan rangkaian ibadah (Muhammad, 2022). Karakteristik tersebut menjadikan manajemen haji dan umrah memiliki pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan manajemen perjalanan wisata umum.

Selain aspek pelayanan, faktor risiko juga menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan perjalanan wisata maupun perjalanan ibadah. Risiko operasional dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti pembatalan penerbangan, keterlambatan keberangkatan, kehilangan bagasi, perubahan regulasi keimigrasian, gangguan kesehatan peserta, hingga kondisi darurat yang terjadi selama perjalanan berlangsung. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses perencanaan dan pelaksanaan perjalanan (Hillson, 2017). Dalam konteks haji dan umrah, manajemen risiko memiliki tingkat urgensi yang lebih tinggi mengingat jumlah jamaah yang besar, kondisi cuaca ekstrem di Arab Saudi, serta kompleksitas aktivitas ibadah yang harus dilaksanakan sesuai ketentuan syariat (Fauzi, 2023).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas manajemen perjalanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan maupun jamaah. Penelitian Hidayat dan Anwar (2022) menunjukkan bahwa perencanaan operasional yang matang, koordinasi yang efektif, serta kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan dan membangun citra positif perusahaan. Sementara itu, penelitian Rahmawati, Nugroho, dan Azizah (2021) menegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi, bimbingan manasik, pendampingan jamaah, dan pengelolaan risiko merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah serta kepuasan jamaah umrah. Penelitian Fitriani dan Nurhayati (2022) juga menemukan bahwa profesionalisme sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan biro perjalanan ibadah.

Meskipun berbagai kajian telah membahas manajemen perjalanan wisata dan penyelenggaraan haji serta umrah secara terpisah, penelitian yang membandingkan strategi manajemen persiapan tour domestik, tour luar negeri non-religi, dan perjalanan haji serta umrah secara komprehensif masih relatif terbatas. Padahal, masing-masing jenis perjalanan memiliki karakteristik, kebutuhan, tantangan, dan tingkat kompleksitas yang berbeda sehingga memerlukan pendekatan manajerial yang berbeda pula. Keterbatasan kajian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi pengelolaan perjalanan pada berbagai jenis layanan wisata dan perjalanan ibadah.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen persiapan pelaksanaan tour domestik dan luar negeri dengan fokus khusus pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Kajian ini mencakup aspek perencanaan operasional, pengelolaan administrasi, manajemen logistik, pembinaan jamaah, serta mitigasi risiko yang diterapkan dalam penyelenggaraan perjalanan. Melalui kajian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perbedaan karakteristik manajemen pada masing-masing jenis perjalanan serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keberhasilan penyelenggaraan perjalanan wisata maupun perjalanan ibadah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis konsep, regulasi, serta praktik manajemen dalam penyelenggaraan tour domestik, tour luar negeri, dan perjalanan ibadah haji serta umrah berdasarkan berbagai sumber literatur yang relevan. Studi kepustakaan memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi manajemen yang diterapkan dalam berbagai jenis perjalanan tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data sekunder, yaitu buku-buku manajemen, jurnal ilmiah nasional dan internasional, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi pemerintah, serta publikasi yang berkaitan dengan manajemen pariwisata, manajemen perjalanan wisata, manajemen dakwah, dan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Referensi yang digunakan diutamakan berasal dari publikasi akademik yang relevan dan memiliki kredibilitas tinggi untuk menjamin validitas kajian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses dokumentasi, yaitu mengidentifikasi, mengumpulkan, dan menelaah berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Data yang telah terkumpul kemudian diseleksi berdasarkan relevansi, aktualitas, dan kesesuaiannya dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif-kualitatif, yaitu dengan menguraikan, membandingkan, dan menginterpretasikan berbagai konsep serta temuan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan manajemen persiapan perjalanan wisata dan ibadah.

Analisis dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih informasi yang relevan dengan fokus kajian. Tahap penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan informasi berdasarkan tema-tema utama, seperti manajemen tour domestik, manajemen tour luar negeri, manajemen operasional haji dan umrah, serta manajemen risiko perjalanan. Tahap terakhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai perbedaan karakteristik manajemen dan strategi persiapan yang diterapkan pada masing-masing jenis perjalanan.

Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan kajian yang sistematis dan komprehensif mengenai strategi manajemen persiapan pelaksanaan tour domestik dan luar negeri, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga dapat menjadi referensi akademik maupun praktis bagi pengelola biro perjalanan wisata dan lembaga penyelenggara perjalanan ibadah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Manajemen Persiapan Tour Domestik

Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan tour domestik sangat dipengaruhi oleh efektivitas perencanaan operasional yang dilakukan sebelum keberangkatan. Berdasarkan berbagai literatur yang dianalisis, aspek utama yang menentukan kualitas penyelenggaraan tour domestik meliputi penyusunan itinerary, koordinasi dengan vendor lokal, pengelolaan transportasi, serta kesiapan sumber daya manusia yang bertugas mendampingi wisatawan. Tour domestik memiliki karakteristik yang relatif lebih sederhana dibandingkan perjalanan internasional karena tidak memerlukan pengurusan dokumen keimigrasian maupun

penyesuaian terhadap regulasi lintas negara (Pitana & Diarta, 2018).

Penyusunan itinerary merupakan tahap awal yang menentukan kelancaran perjalanan. Itinerary yang disusun secara sistematis mampu mengoptimalkan waktu kunjungan, mengurangi risiko keterlambatan, serta meningkatkan kepuasan wisatawan. Selain itu, kerja sama yang baik dengan penyedia jasa transportasi, hotel, restoran, dan pengelola destinasi wisata menjadi faktor penting dalam menjamin kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat dan Anwar (2022) yang menyatakan bahwa koordinasi antarvender memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan operasional biro perjalanan wisata.

Di sisi lain, keberadaan pemandu wisata (*tour guide*) juga menjadi elemen strategis dalam penyelenggaraan tour domestik. Pemandu wisata tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi mengenai destinasi, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung antara wisatawan dengan berbagai layanan yang tersedia selama perjalanan. Oleh karena itu, kompetensi komunikasi, pengetahuan destinasi, serta kemampuan pemecahan masalah menjadi indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata.

Strategi Manajemen Persiapan Tour Luar Negeri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan tour luar negeri memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan tour domestik. Kompleksitas tersebut disebabkan oleh adanya kebutuhan pengurusan dokumen perjalanan internasional, kepatuhan terhadap regulasi negara tujuan, serta koordinasi dengan mitra kerja di luar negeri. Oleh karena itu, perencanaan perjalanan internasional umumnya dilakukan dalam rentang waktu yang lebih panjang untuk mengantisipasi berbagai kendala administratif dan operasional.

Berdasarkan hasil analisis, terdapat tiga aspek utama yang harus dipersiapkan dalam penyelenggaraan tour luar negeri, yaitu legalitas dokumen perjalanan, perlindungan risiko perjalanan, dan koordinasi layanan di negara tujuan. Validitas paspor dan visa menjadi syarat utama yang menentukan keberhasilan keberangkatan peserta. Selain itu, penyediaan asuransi perjalanan internasional merupakan bentuk mitigasi risiko yang penting untuk melindungi wisatawan dari berbagai kemungkinan kerugian selama perjalanan (Cooper et al., 2019).

Koordinasi dengan agen lokal (*ground handling*) juga menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas layanan. Agen lokal berperan dalam penyediaan transportasi, akomodasi, dan dukungan teknis selama wisatawan berada di negara tujuan. Ketidaksiapan agen lokal dapat berdampak langsung terhadap kenyamanan wisatawan serta citra perusahaan penyelenggara

perjalanan.

Strategi Manajemen Persiapan Haji dan Umrah

Berdasarkan hasil kajian, penyelenggaraan haji dan umrah merupakan bentuk manajemen perjalanan yang memiliki tingkat kompleksitas paling tinggi dibandingkan jenis perjalanan lainnya. Hal ini disebabkan karena penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tidak hanya melibatkan aspek wisata dan pelayanan jasa, tetapi juga berkaitan dengan pelaksanaan ibadah yang harus sesuai dengan ketentuan syariat Islam dan regulasi pemerintah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat aspek utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan haji dan umrah, yaitu manajemen administrasi, manajemen logistik, pembinaan jamaah, dan manajemen kesehatan. Pada aspek administrasi, penyelenggara wajib memastikan seluruh dokumen jamaah telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia maupun Kerajaan Arab Saudi. Sistem digitalisasi layanan haji dan umrah yang diterapkan oleh pemerintah Arab Saudi menuntut biro perjalanan untuk memiliki kemampuan administrasi yang profesional dan terintegrasi (Kementerian Agama RI, 2024).

Pada aspek logistik, penyelenggara harus menjamin ketersediaan tiket penerbangan, akomodasi, transportasi lokal, dan konsumsi jamaah selama berada di Tanah Suci. Kegagalan dalam pengelolaan logistik berpotensi menimbulkan gangguan terhadap pelaksanaan ibadah jamaah. Oleh karena itu, kontrak kerja sama dengan maskapai penerbangan, hotel, dan penyedia transportasi perlu dilakukan jauh sebelum keberangkatan.

Selain itu, bimbingan manasik menjadi faktor yang membedakan perjalanan haji dan umrah dengan wisata konvensional. Hasil kajian menunjukkan bahwa jamaah yang memperoleh pembinaan manasik secara intensif cenderung memiliki tingkat kesiapan ibadah yang lebih baik dan mampu menjalankan rangkaian ibadah secara mandiri. Temuan ini mendukung penelitian Fitriani dan Nurhayati (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pembinaan jamaah berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah.

Analisis Manajemen Risiko dalam Penyelenggaraan Perjalanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko merupakan komponen yang harus diterapkan pada seluruh jenis perjalanan, baik domestik, internasional, maupun haji dan umrah. Risiko yang paling sering ditemukan meliputi keterlambatan transportasi, perubahan jadwal perjalanan, gangguan kesehatan peserta, serta ketidaksesuaian layanan yang diterima dengan

perencanaan awal.

Namun demikian, tingkat risiko pada penyelenggaraan haji dan umrah cenderung lebih tinggi dibandingkan tour domestik dan tour luar negeri non-religi. Hal ini disebabkan oleh tingginya jumlah jamaah, keterbatasan waktu pelaksanaan ibadah, serta adanya regulasi yang terus berkembang. Oleh karena itu, penyelenggara perlu menerapkan pendekatan manajemen risiko secara komprehensif melalui penyusunan *contingency plan*, koordinasi dengan otoritas terkait, serta penyediaan layanan pendampingan yang memadai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kompleksitas perjalanan, semakin besar pula kebutuhan terhadap sistem manajemen yang terstruktur, profesional, dan adaptif. Tour domestik lebih berfokus pada efisiensi operasional dan koordinasi lokal, tour luar negeri menitikberatkan pada kepatuhan administratif dan koordinasi internasional, sedangkan penyelenggaraan haji dan umrah memerlukan integrasi antara manajemen pelayanan, regulasi lintas negara, pembinaan keagamaan, dan perlindungan jamaah secara menyeluruh.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai perbedaan karakteristik manajemen pada masing-masing jenis perjalanan, hasil kajian yang telah dipaparkan sebelumnya disintesis ke dalam bentuk perbandingan. Sintesis ini dilakukan berdasarkan aspek-aspek utama yang memengaruhi keberhasilan penyelenggaraan perjalanan, meliputi tujuan perjalanan, tingkat kompleksitas, regulasi, kebutuhan administrasi, pengelolaan sumber daya manusia, manajemen risiko, serta indikator keberhasilan layanan. Melalui perbandingan tersebut dapat diidentifikasi karakteristik khusus yang membedakan manajemen tour domestik, tour luar negeri, dan penyelenggaraan ibadah haji serta umrah. Hasil sintesis tersebut disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Perbandingan Karakteristik Manajemen Tour Domestik, Tour Luar Negeri, dan Haji-Umrah

Aspek Manajemen	Tour Domestik	Tour Luar Negeri	Haji dan Umrah
Tujuan Perjalanan	Rekreasi, edukasi, bisnis, dan kunjungan sosial	Rekreasi, bisnis, pendidikan, dan kunjungan internasional	Ibadah dan pemenuhan kewajiban spiritual
Tingkat Kompleksitas	Rendah hingga sedang	Sedang hingga tinggi	Sangat tinggi
Regulasi yang Berlaku	Regulasi nasional dan daerah	Regulasi nasional, keimigrasian, dan hukum negara tujuan	Regulasi Indonesia dan Arab Saudi serta ketentuan syariat Islam
Dokumen	KTP, tiket perjalanan,	Paspor, visa, asuransi perjalanan,	Paspor, visa haji/umrah, sertifikat

Aspek Manajemen	Tour Domestik	Tour Luar Negeri	Haji dan Umrah
Utama	dan reservasi hotel	tiket internasional	vaksin, dan dokumen administrasi jamaah
Perencanaan Operasional	Berfokus pada itinerary, transportasi, dan akomodasi lokal	Berfokus pada dokumen perjalanan, koordinasi internasional, dan logistik lintas negara	Berfokus pada kuota, visa, manasik, transportasi, akomodasi, dan pelayanan ibadah
Koordinasi Mitra	Vendor lokal (hotel, restoran, transportasi, destinasi wisata)	Vendor lokal dan agen luar negeri (<i>ground handling</i>)	Maskapai, hotel, syarikah, katering, pembimbing ibadah, dan otoritas haji
Sumber Daya Manusia	Tour guide dan tour leader	Tour leader, tour guide, dan agen pendamping internasional	Muthawif, pembimbing ibadah, tenaga kesehatan, dan tour leader
Manajemen Risiko	Kemacetan, cuaca, pembatalan destinasi	Penolakan visa, keterlambatan penerbangan, perbedaan budaya	Perubahan regulasi haji, kesehatan jamaah, keterbatasan kuota, dan kepadatan jamaah
Pelayanan Khusus	Informasi destinasi dan kenyamanan wisatawan	Pendampingan administrasi internasional dan adaptasi budaya	Bimbingan manasik, pendampingan ibadah, dan layanan kesehatan
Durasi Persiapan	1–4 minggu	1–6 bulan	3–12 bulan
Fokus Pengawasan	Ketepatan jadwal dan kualitas layanan	Kepatuhan dokumen dan kualitas layanan internasional	Kepatuhan syariat, keselamatan jamaah, dan kualitas pelayanan ibadah
Indikator Keberhasilan	Kepuasan wisatawan dan kelancaran perjalanan	Kepuasan wisatawan dan minimnya kendala administratif	Kekhusyukan ibadah, keselamatan jamaah, dan kepuasan pelayanan

Sumber: Diolah penulis berdasarkan Hasibuan (2016), Pitana dan Diarta (2018), Hasan (2021), Rusdiana (2019), Kementerian Agama RI (2024), dan berbagai literatur terkait.

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa tingkat kompleksitas manajemen perjalanan meningkat seiring dengan bertambahnya cakupan wilayah operasional dan tujuan perjalanan. Tour domestik cenderung berorientasi pada efisiensi operasional dan koordinasi dengan penyedia layanan lokal, sedangkan tour luar negeri menuntut kemampuan manajemen yang lebih kompleks karena melibatkan aspek hukum internasional, keimigrasian, dan koordinasi lintas negara. Adapun penyelenggaraan haji dan umrah memiliki tingkat kompleksitas tertinggi karena mengintegrasikan dimensi pelayanan wisata, administrasi internasional, pembinaan keagamaan, pelayanan kesehatan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan perjalanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen secara terpadu. Semakin tinggi tingkat kompleksitas perjalanan, semakin besar kebutuhan terhadap sistem perencanaan yang matang, koordinasi antarpemangku kepentingan yang efektif,

serta mekanisme pengendalian risiko yang responsif. Hasil penelitian ini memperkuat teori manajemen yang dikemukakan Terry (2019) bahwa efektivitas organisasi bergantung pada integrasi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen persiapan pelaksanaan tour domestik, tour luar negeri, serta perjalanan ibadah haji dan umrah memiliki karakteristik dan tingkat kompleksitas yang berbeda. Tour domestik cenderung berfokus pada pengelolaan operasional lokal, seperti penyusunan itinerary, koordinasi dengan vendor, pengelolaan transportasi, serta pelayanan wisatawan. Sementara itu, tour luar negeri memerlukan pengelolaan yang lebih kompleks karena melibatkan aspek keimigrasian, regulasi internasional, koordinasi lintas negara, serta mitigasi risiko perjalanan yang lebih luas.

Di antara ketiga jenis perjalanan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah memiliki tingkat kompleksitas paling tinggi. Hal ini disebabkan oleh adanya integrasi antara aspek administrasi, logistik, pelayanan keagamaan, kesehatan jamaah, serta kepatuhan terhadap regulasi Pemerintah Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan haji dan umrah tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan perjalanan, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam memberikan pembinaan ibadah, perlindungan jamaah, dan pengelolaan risiko secara komprehensif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) menjadi faktor utama dalam menjamin keberhasilan penyelenggaraan perjalanan. Selain itu, manajemen risiko yang terencana dan responsif berperan penting dalam mengantisipasi berbagai kendala operasional yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Dengan demikian, biro perjalanan wisata maupun penyelenggara haji dan umrah perlu terus meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia, memperkuat koordinasi dengan para pemangku kepentingan, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi guna menciptakan layanan yang efektif, aman, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan maupun jamaah. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kajian manajemen perjalanan dan manajemen dakwah serta mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan

perjalanan wisata dan ibadah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2023). Transformasi digital biro perjalanan wisata di era industri 4.0. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(1), 44–58.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., Shepherd, R., & Wanhill, S. (2019). *Tourism: Principles and practice* (6th ed.). Pearson Education.
- Fauzi, A. (2023). Manajemen risiko dalam penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11(2), 145–160.
- Fitriani, N., & Nurhayati, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah. *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 5(1), 23–38.
- Hasan, M. Z. (2021). *Manajemen bisnis travel haji dan umrah: Teori dan praktis*. Bina Ilmu.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah*. Bumi Aksara.
- Hidayat, R., & Anwar, M. (2022). Strategi pengelolaan biro perjalanan wisata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 8(2), 89–102.
- Hillson, D. (2017). *Practical project risk management: The ATOM methodology* (2nd ed.). Management Concepts Press.
- Ismayanti. (2020). *Pengantar pariwisata*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). *Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 719 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*. Kementerian Agama RI.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). *Statistik haji dan umrah Indonesia tahun 2024*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Muhammad, T. (2022). *Manajemen dakwah: Aplikasi prinsip POAC dalam lembaga keagamaan*. RajaGrafindo Persada.
- Pitana, I. G., & Diarta, I. K. S. (2018). *Pengantar ilmu pariwisata*. Andi.
- Prasetyo, B., & Kurniawan, A. (2022). Implementasi manajemen pelayanan pada penyelenggara perjalanan ibadah umrah. *Jurnal Administrasi Dakwah*, 9(2), 101–116.
- Rahmawati, D., Nugroho, A., & Azizah, N. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 11(1), 55–67.
- Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Rusdiana, H. A. (2019). *Manajemen operasional lembaga syariah*. Pustaka Setia.
- Suwantoro, G. (2018). *Dasar-dasar pariwisata*. Andi Offset.
- Terry, G. R. (2019). *Principles of management*. AITBS Publishers.
- Yoeti, O. A. (2014). *Pengantar ilmu pariwisata*. Angkasa.