Nalar Bhinneka: Jurnal Humaniora
Volume:1, Nomor: 2, 2026, 28-40
Website: https://ejournal.pancapublishing.com/index.php/nalarbhinneka
E-ISSN: 3124-9566

Pelaksanaan Tour Domestik dan Luar Negeri (Haji dan Umrah): Tinjauan Manajemen Operasional, Pelayanan, dan Pengawasan dalam Industri Perjalanan Wisata Religi

Anggun Putria[1], Ilda Efra Florinda[2], Indah Propita Sari[3], Muhammad Zamzam[4]
[1,2,3,4] Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, Indonesia

Corresponding Author: anggunputria.01@gmail.com[1*], ildaefraflorinda@gmail.com[2], indahpropita@gmail.com[3], zamzam.muhammad.zm@gmail.com[4]

Info Artikel
Received: 18 Maret 2026
Revised : 21 Maret 2026
Accepted: 14 April 2026
Published: 28 April 2026

Keywords:
Domestic Tours, International Tours, Hajj and Umrah, Tourism Management, Travel Supervision.

Abstract
This study aims to analyze the implementation of domestic tours, international tours, and Hajj and Umrah travel services from the perspectives of operational management, service quality, planning, and supervision. The research employed a qualitative approach using a literature review method based on books, scientific journals, official documents, and relevant tourism literature. The findings indicate that successful tour implementation is strongly influenced by planning quality, stakeholder coordination, human resource competence, and effective supervision systems. In Hajj and Umrah services, administrative, transportation, accommodation, healthcare, and religious guidance services play significant roles in improving pilgrims' satisfaction. Furthermore, internal, external, and preventive supervision contribute to maintaining service quality and protecting travelers' rights. Therefore, the implementation of professional and integrated management is essential for the success of domestic tours, international tours, and Hajj and Umrah travel operations.

Kata Kunci:
Tour Domestik, Tour Luar Negeri, Haji dan Umrah, Manajemen Pariwisata, Pengawasan Perjalanan.

Abstrak
Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan tour domestik, tour luar negeri, serta penyelenggaraan haji dan umrah ditinjau dari aspek manajemen operasional, pelayanan, perencanaan, dan pengawasan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi, dan literatur terkait pariwisata serta penyelenggaraan perjalanan ibadah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan tour sangat dipengaruhi oleh kualitas perencanaan, koordinasi antar pemangku kepentingan, kompetensi sumber daya manusia, dan sistem pengawasan yang efektif. Pada penyelenggaraan haji dan umrah, kualitas pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, kesehatan, serta pendampingan ibadah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Selain itu, pengawasan internal, eksternal, dan preventif berperan dalam menjaga kualitas layanan dan melindungi hak-hak peserta perjalanan. Dengan demikian, penerapan manajemen yang profesional dan terintegrasi menjadi kunci keberhasilan penyelenggaraan tour domestik, tour luar negeri, serta haji dan umrah.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, kemajuan teknologi transportasi, dan kebutuhan akan pengalaman perjalanan yang beragam. Dalam konteks global, kegiatan perjalanan wisata tidak hanya berorientasi pada rekreasi, tetapi juga mencakup tujuan pendidikan, budaya, bisnis, serta wisata religi. Salah satu bentuk wisata religi yang memiliki perkembangan signifikan di Indonesia adalah perjalanan ibadah haji dan umrah yang melibatkan pengelolaan layanan perjalanan secara profesional dan terintegrasi (UNWTO, 2023).

Pelaksanaan tour merupakan tahap operasional yang sangat menentukan keberhasilan suatu program perjalanan wisata. Pelaksanaan tour mencakup pengelolaan transportasi, akomodasi, konsumsi, jadwal perjalanan, pelayanan wisatawan, hingga pengawasan terhadap seluruh rangkaian kegiatan perjalanan. Keberhasilan pelaksanaan tour tidak hanya diukur dari kelancaran perjalanan, tetapi juga dari tingkat kepuasan, kenyamanan, keamanan, dan pengalaman yang diperoleh peserta selama mengikuti kegiatan wisata (Goeldner & Ritchie, 2012). Oleh karena itu, pelaksanaan tour membutuhkan koordinasi yang efektif antara berbagai pemangku kepentingan seperti biro perjalanan wisata, tour leader, tour guide, penyedia transportasi, pengelola destinasi, serta penyedia akomodasi.

Dalam konteks Indonesia, pelaksanaan tour dapat dibedakan menjadi tour domestik dan tour luar negeri. Tour domestik merupakan perjalanan wisata yang dilakukan di dalam wilayah negara Indonesia dengan tujuan rekreasi, pendidikan, budaya, maupun spiritual. Sementara itu, tour luar negeri memerlukan pengelolaan yang lebih kompleks karena melibatkan dokumen perjalanan internasional, regulasi keimigrasian, perbedaan budaya, serta koordinasi dengan mitra di negara tujuan (Cooper et al., 2018). Kompleksitas tersebut menuntut kemampuan manajerial yang lebih tinggi agar perjalanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Selain perjalanan wisata umum, penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari bentuk perjalanan lainnya. Haji dan umrah tidak hanya berorientasi pada aspek perjalanan fisik, tetapi juga menekankan pelayanan spiritual, pembinaan ibadah, pendampingan jamaah, serta pemenuhan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah dan otoritas terkait. Dalam pelaksanaannya, peran tour leader, tour

guide, dan pembimbing ibadah menjadi faktor penting dalam memastikan jamaah dapat melaksanakan ibadah secara benar, aman, dan nyaman (Tour et al., 2021). Selain itu, program bimbingan manasik terbukti berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman jamaah mengenai tata cara penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (Dan et al., 2025).

Peningkatan jumlah jamaah umrah dari tahun ke tahun juga membawa tantangan tersendiri bagi penyelenggara perjalanan ibadah. Berbagai permasalahan seperti keterlambatan keberangkatan, kualitas pelayanan yang tidak sesuai standar, hingga kasus penyelenggara perjalanan yang bermasalah menunjukkan pentingnya sistem pengawasan yang efektif. Pengawasan tersebut dilakukan melalui mekanisme internal maupun eksternal untuk memastikan kepatuhan penyelenggara terhadap regulasi yang berlaku dan memberikan perlindungan kepada jamaah (Candra Darmawan, 2024). Pengawasan yang baik merupakan bagian dari fungsi manajemen yang berperan dalam menjaga kualitas pelayanan serta meminimalkan risiko yang dapat merugikan jamaah.

Selain aspek pengawasan, perencanaan perjalanan juga menjadi faktor kunci dalam penyelenggaraan tour domestik, luar negeri, maupun perjalanan ibadah haji dan umrah. Perencanaan yang matang memungkinkan terselenggaranya layanan transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, dan pendampingan ibadah secara terintegrasi. Dalam perspektif manajemen syariah, penyelenggaraan haji dan umrah yang baik tidak hanya bertujuan mencapai efisiensi operasional, tetapi juga mewujudkan kemaslahatan, keamanan, dan kenyamanan jamaah sesuai prinsip maqashid syariah (Sudarto et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, pelaksanaan tour domestik, tour luar negeri, serta penyelenggaraan haji dan umrah merupakan aktivitas yang memerlukan manajemen operasional, pelayanan, dan pengawasan yang terencana dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan tour domestik dan luar negeri, khususnya pada penyelenggaraan haji dan umrah, dengan meninjau aspek manajemen pelayanan, perencanaan perjalanan, serta sistem pengawasan yang diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta perjalanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis konsep, teori, dan

praktik pelaksanaan tour domestik, tour luar negeri, serta penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berdasarkan berbagai sumber literatur yang relevan. Studi kepustakaan memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai aspek manajemen operasional, pelayanan, perencanaan perjalanan, dan pengawasan dalam industri perjalanan wisata religi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data sekunder yang diperoleh dari buku, artikel jurnal ilmiah, prosiding, peraturan pemerintah, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan manajemen pariwisata, penyelenggaraan perjalanan wisata, dan layanan haji dan umrah. Literatur yang digunakan diprioritaskan berasal dari sumber akademik yang memiliki kredibilitas tinggi dan relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses dokumentasi dan penelusuran literatur. Peneliti mengidentifikasi, mengumpulkan, serta mengkaji berbagai referensi yang membahas pelaksanaan tour domestik dan internasional, peran tour leader dan tour guide, sistem pelayanan jamaah haji dan umrah, serta mekanisme pengawasan penyelenggara perjalanan. Selanjutnya, data yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan tema-tema penelitian untuk memudahkan proses analisis.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Tahap penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan temuan ke dalam beberapa kategori, yaitu pelaksanaan tour domestik, pelaksanaan tour luar negeri, penyelenggaraan haji dan umrah, serta sistem pengawasan dan pelayanan. Selanjutnya, peneliti melakukan interpretasi terhadap data untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara aspek manajemen, pelayanan, dan pengawasan dalam penyelenggaraan perjalanan wisata dan ibadah.

Untuk menjamin validitas data, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai literatur dan dokumen yang berbeda. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai pelaksanaan tour domestik dan luar negeri, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Tour Domestik

Pelaksanaan tour domestik merupakan kegiatan perjalanan wisata yang dilakukan dalam wilayah suatu negara dengan tujuan rekreasi, pendidikan, budaya, maupun wisata religi. Dalam konteks Indonesia, tour domestik memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan sektor pariwisata, pemerataan ekonomi daerah, serta pelestarian budaya lokal. Pariwisata domestik tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan daerah, tetapi juga menjadi instrumen pembangunan yang mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan aktivitas ekonomi masyarakat lokal, dan memperkuat identitas budaya suatu daerah (Cooper et al., 2018; UNWTO, 2023). Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan tour domestik sangat bergantung pada kemampuan penyelenggara dalam mengelola seluruh komponen perjalanan, mulai dari transportasi, akomodasi, konsumsi, hingga pelayanan kepada wisatawan secara terpadu dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil kajian literatur, pelaksanaan tour domestik diawali dengan penyusunan *itinerary* atau rencana perjalanan yang memuat jadwal kegiatan, destinasi yang dikunjungi, waktu tempuh, serta kebutuhan wisatawan. Perencanaan yang matang merupakan fungsi manajemen yang sangat menentukan keberhasilan suatu perjalanan wisata karena menjadi dasar dalam pengorganisasian sumber daya dan koordinasi antar pihak yang terlibat (Goeldner & Ritchie, 2012). Perencanaan yang baik akan memudahkan koordinasi antara biro perjalanan, pemandu wisata, penyedia transportasi, pengelola destinasi wisata, serta pelaku usaha pendukung lainnya. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan selama perjalanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan wisatawan dan menentukan kemungkinan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang atau memberikan rekomendasi kepada calon wisatawan lainnya (Middleton et al., 2019).

Tour guide memiliki peran strategis dalam pelaksanaan tour domestik. Selain bertugas memberikan informasi mengenai destinasi wisata, tour guide juga berfungsi sebagai fasilitator, komunikator, mediator budaya, dan *problem solver* ketika terjadi kendala selama perjalanan. Menurut Holloway dan Humphreys (2022), pemandu wisata merupakan representasi langsung dari kualitas layanan suatu biro perjalanan karena interaksi mereka dengan wisatawan berlangsung secara intensif selama perjalanan. Oleh sebab itu, kemampuan komunikasi, pengetahuan destinasi, keterampilan pelayanan, serta kemampuan menangani konflik menjadi kompetensi yang harus

dimiliki oleh seorang pemandu wisata profesional. Dalam praktiknya, kualitas pemanduan yang baik dapat meningkatkan pengalaman wisatawan melalui penyampaian informasi yang edukatif, menarik, dan sesuai dengan karakteristik peserta perjalanan.

Pelaksanaan tour domestik juga menghadapi berbagai tantangan, seperti perubahan cuaca, keterlambatan transportasi, kepadatan lalu lintas, keterbatasan fasilitas destinasi, serta perbedaan karakteristik wisatawan. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan perjalanan wisata merupakan aktivitas yang memiliki tingkat ketidakpastian cukup tinggi sehingga memerlukan penerapan manajemen risiko yang efektif (Page, 2022). Oleh karena itu, penyelenggara perjalanan harus memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi potensi risiko, menyusun rencana mitigasi, serta mengambil keputusan secara cepat dan tepat ketika terjadi gangguan selama perjalanan. Kemampuan tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan kegiatan wisata tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Tour Luar Negeri

Tour luar negeri merupakan perjalanan wisata yang dilakukan ke negara lain dengan tujuan rekreasi, bisnis, pendidikan, maupun wisata religi. Dibandingkan dengan tour domestik, pelaksanaan tour luar negeri memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi karena melibatkan berbagai aspek administratif, regulasi internasional, serta perbedaan sosial budaya yang harus dipahami oleh penyelenggara maupun peserta perjalanan (Swarbrooke & Horner, 2021).

Salah satu faktor utama dalam pelaksanaan tour luar negeri adalah pengurusan dokumen perjalanan, seperti paspor, visa, tiket penerbangan internasional, asuransi perjalanan, dan dokumen pendukung lainnya. Kegagalan dalam memenuhi persyaratan administrasi dapat menyebabkan hambatan bahkan pembatalan perjalanan. Oleh karena itu, biro perjalanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh dokumen peserta telah memenuhi ketentuan negara tujuan. Dalam perspektif manajemen operasional, pengelolaan dokumen perjalanan merupakan bagian dari proses pelayanan yang membutuhkan ketelitian tinggi karena berkaitan langsung dengan legalitas dan kelancaran mobilitas wisatawan lintas negara (Buhalis & Costa, 2006).

Selain aspek administratif, perbedaan budaya, bahasa, sistem hukum, dan kebiasaan masyarakat di negara tujuan juga menjadi tantangan tersendiri. Wisatawan sering kali mengalami *culture shock* ketika berhadapan dengan lingkungan sosial yang berbeda dari negara asalnya. Oleh karena itu, penyelenggara perjalanan perlu memberikan informasi dan edukasi kepada peserta mengenai norma sosial, aturan hukum, serta etika yang berlaku di negara tujuan sebelum

keberangkatan (Cooper et al., 2018). Langkah ini penting untuk meminimalkan kesalahpahaman budaya dan meningkatkan kenyamanan wisatawan selama perjalanan.

Dalam kondisi tersebut, peran tour leader menjadi sangat penting sebagai koordinator yang bertanggung jawab mengelola kelompok wisatawan selama perjalanan berlangsung. Tour leader harus mampu memberikan arahan, membantu proses imigrasi, mengatur jadwal perjalanan, serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang mungkin muncul selama kegiatan wisata. Menurut Goeldner dan Ritchie (2012), tour leader merupakan elemen kunci dalam keberhasilan perjalanan kelompok karena berfungsi sebagai penghubung antara wisatawan dengan berbagai penyedia layanan di destinasi. Kemampuan kepemimpinan, komunikasi lintas budaya, dan pengambilan keputusan menjadi kompetensi utama yang harus dimiliki oleh seorang tour leader profesional.

Keberhasilan tour luar negeri juga ditentukan oleh kualitas kerja sama antara biro perjalanan dalam negeri dengan mitra di negara tujuan. Kerja sama tersebut mencakup penyediaan transportasi lokal, reservasi hotel, konsumsi, dan layanan wisata lainnya. Semakin baik koordinasi yang dilakukan, semakin tinggi pula peluang terciptanya pengalaman wisata yang aman dan memuaskan bagi peserta. Dalam industri pariwisata modern, kolaborasi antar pemangku kepentingan menjadi faktor penting karena produk wisata pada dasarnya merupakan hasil integrasi berbagai layanan yang saling berkaitan (Middleton et al., 2019).

Pelaksanaan Haji dan Umrah sebagai Wisata Religi

Haji dan umrah merupakan bentuk wisata religi yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan dengan perjalanan wisata pada umumnya. Selain mengandung unsur perjalanan, kegiatan ini juga memiliki dimensi spiritual yang sangat kuat karena bertujuan untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan syariat Islam. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan haji dan umrah tidak hanya diukur dari aspek operasional perjalanan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan spiritual yang mendukung kekhusyukan jamaah selama menjalankan ibadah (Sudarto et al., 2023).

Pelaksanaan perjalanan haji dan umrah mencakup berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran jamaah, pengurusan dokumen, pelaksanaan manasik, pemberangkatan, pelayanan selama berada di Arab Saudi, hingga pemulangan ke tanah air. Seluruh tahapan tersebut harus dikelola secara profesional agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan aman, nyaman, dan khusyuk. Kompleksitas penyelenggaraan haji dan umrah semakin meningkat karena melibatkan koordinasi antara pemerintah Indonesia, pemerintah Arab Saudi, maskapai penerbangan, penyedia akomodasi,

serta berbagai pihak lain yang terlibat dalam pelayanan jamaah (Kementerian Agama RI, 2023).

Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan haji dan umrah sangat dipengaruhi oleh kualitas manajemen pelayanan. Pelayanan yang dimaksud meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, dan pendampingan ibadah. Jamaah yang memperoleh pelayanan berkualitas cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan mampu melaksanakan rangkaian ibadah dengan lebih baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tour et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan dan loyalitas jamaah terhadap penyelenggara perjalanan ibadah.

Program manasik juga menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Melalui kegiatan manasik, jamaah diberikan pemahaman mengenai tata cara ibadah, rukun dan wajib haji atau umrah, doa-doa yang dibaca, serta berbagai larangan selama berada dalam keadaan ihram. Program ini bertujuan meningkatkan kesiapan fisik, mental, dan spiritual jamaah sebelum keberangkatan. Penelitian Dan et al. (2025) menunjukkan bahwa pelaksanaan manasik yang efektif mampu meningkatkan pemahaman jamaah terhadap tata cara ibadah sekaligus mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan ritual selama berada di Tanah Suci.

Dalam pelaksanaannya, tour leader, tour guide, dan pembimbing ibadah memiliki peran yang saling melengkapi. Tour leader bertanggung jawab terhadap koordinasi perjalanan, tour guide membantu memberikan informasi terkait lokasi dan aktivitas perjalanan, sedangkan pembimbing ibadah memastikan seluruh rangkaian ibadah dilaksanakan sesuai ketentuan syariat Islam. Sinergi ketiga unsur tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Dengan demikian, penyelenggaraan haji dan umrah tidak hanya dipandang sebagai aktivitas bisnis perjalanan, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan keagamaan yang menuntut profesionalisme dan tanggung jawab moral yang tinggi.

Sistem Pengawasan dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang berperan penting dalam menjaga kualitas penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah. Pengawasan diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai dengan peraturan, standar pelayanan, dan ketentuan yang berlaku. Dalam teori manajemen, pengawasan berfungsi sebagai mekanisme pengendalian yang memungkinkan organisasi melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan serta mengambil tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan (Robbins & Coulter, 2021).

Berdasarkan hasil kajian, terdapat tiga bentuk pengawasan utama dalam penyelenggaraan haji dan umrah, yaitu pengawasan internal, pengawasan eksternal, dan pengawasan preventif. Ketiga bentuk pengawasan tersebut saling melengkapi dalam menciptakan sistem pengendalian yang efektif dan berorientasi pada perlindungan jamaah.

Pengawasan internal dilakukan oleh instansi yang memiliki kewenangan langsung terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah. Dalam konteks Indonesia, pengawasan ini dilakukan oleh Kementerian Agama melalui proses monitoring dan evaluasi terhadap biro perjalanan yang memiliki izin resmi. Pengawasan internal bertujuan memastikan bahwa penyelenggara perjalanan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, baik dari aspek administrasi, transportasi, akomodasi, maupun pembinaan jamaah (Kementerian Agama RI, 2023).

Pengawasan internal memiliki peran strategis karena memungkinkan pemerintah melakukan deteksi dini terhadap berbagai potensi pelanggaran yang dapat merugikan jamaah. Melalui pengawasan yang efektif, berbagai permasalahan seperti ketidaksesuaian fasilitas, keterlambatan pelayanan, maupun pelanggaran administratif dapat ditangani sebelum berkembang menjadi masalah yang lebih besar (Candra Darmawan, 2024).

Pengawasan eksternal dilakukan oleh lembaga di luar Kementerian Agama yang memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah. Beberapa instansi yang berperan dalam pengawasan eksternal antara lain kepolisian, imigrasi, dinas perhubungan, dan instansi kependudukan. Keterlibatan berbagai lembaga tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan haji dan umrah merupakan aktivitas yang membutuhkan koordinasi lintas sektor.

Pengawasan eksternal berfungsi memperkuat sistem pengendalian sehingga hak-hak jamaah dapat terlindungi secara optimal. Selain itu, pengawasan eksternal juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggara perjalanan. Menurut prinsip *good governance*, keterlibatan berbagai pihak dalam proses pengawasan dapat mengurangi peluang terjadinya penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Dwiyanto, 2021).

Pengawasan preventif merupakan upaya pencegahan yang dilakukan sebelum terjadinya pelanggaran atau permasalahan. Bentuk pengawasan ini meliputi verifikasi dokumen, evaluasi kinerja penyelenggara, pemeriksaan kelengkapan administrasi, serta sosialisasi regulasi kepada biro perjalanan. Pendekatan preventif dianggap lebih efektif dibandingkan pendekatan represif karena berfokus pada pencegahan masalah sebelum menimbulkan dampak yang merugikan

jamaah.

Penerapan pengawasan preventif memiliki manfaat yang signifikan karena mampu mengurangi risiko kegagalan pelayanan, penipuan, maupun pelanggaran yang dapat merugikan jamaah. Dengan demikian, pengawasan preventif menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji dan umrah serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara perjalanan ibadah (Candra Darmawan, 2024).

Tujuan dan Manfaat Perencanaan Perjalanan Haji dan Umrah

Perencanaan merupakan tahap awal yang menentukan keberhasilan suatu perjalanan. Dalam penyelenggaraan haji dan umrah, perencanaan dilakukan untuk memastikan seluruh kebutuhan jamaah dapat terpenuhi secara optimal. Menurut teori manajemen, perencanaan berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan karena memberikan arah yang jelas mengenai tujuan, strategi, dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut (Robbins & Coulter, 2021).

Hasil kajian menunjukkan bahwa terdapat beberapa tujuan utama penyusunan rencana perjalanan haji dan umrah. Pertama, menjamin kelancaran pelaksanaan ibadah melalui pengaturan jadwal, transportasi, akomodasi, dan pembimbingan yang terstruktur. Kedua, memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah melalui penyediaan fasilitas yang memadai. Ketiga, meningkatkan pemahaman dan kesiapan jamaah melalui kegiatan manasik. Keempat, menciptakan rasa aman dan nyaman selama pelaksanaan ibadah. Tujuan-tujuan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan tidak hanya berorientasi pada aspek operasional, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan spiritual dan psikologis jamaah (Sudarto et al., 2023).

Perencanaan yang baik juga memberikan manfaat bagi penyelenggara perjalanan karena mempermudah proses koordinasi, pengawasan, dan evaluasi kegiatan. Selain itu, perencanaan yang matang dapat meminimalkan berbagai risiko operasional yang mungkin terjadi selama perjalanan berlangsung. Dalam konteks manajemen risiko, perencanaan berfungsi sebagai instrumen untuk mengantisipasi berbagai kemungkinan yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi (Page, 2022). Oleh karena itu, kualitas perencanaan menjadi indikator penting dalam menilai profesionalisme penyelenggara perjalanan haji dan umrah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan tour domestik, tour luar negeri, serta penyelenggaraan haji dan umrah sangat bergantung pada kualitas manajemen operasional yang diterapkan. Aspek perencanaan, koordinasi, pelayanan, dan pengawasan harus

berjalan secara terpadu agar tujuan perjalanan dapat tercapai secara optimal. Hal ini sejalan dengan pandangan Inskeep (1991) yang menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan pariwisata sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan berbagai komponen layanan ke dalam suatu sistem yang terkoordinasi.

Dalam konteks penyelenggaraan haji dan umrah, pendekatan manajemen modern perlu dipadukan dengan nilai-nilai spiritual dan prinsip maqashid syariah. Pendekatan ini penting karena tujuan utama penyelenggaraan ibadah tidak hanya berkaitan dengan efisiensi operasional, tetapi juga dengan upaya menjaga agama (*hifz al-din*), jiwa (*hifz al-nafs*), dan kemaslahatan jamaah secara keseluruhan (Sudarto et al., 2023). Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga pada kemaslahatan, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jamaah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tour domestik, tour luar negeri, dan perjalanan ibadah haji serta umrah memerlukan sistem manajemen yang profesional, sumber daya manusia yang kompeten, serta mekanisme pengawasan yang efektif. Ketiga aspek tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang berkualitas dan berkelanjutan. Di tengah meningkatnya persaingan industri perjalanan wisata dan perjalanan ibadah, organisasi yang mampu mengintegrasikan kualitas pelayanan, inovasi manajemen, serta sistem pengawasan yang kuat akan memiliki keunggulan kompetitif yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan maupun jamaah (Goeldner & Ritchie, 2012; UNWTO, 2023).

SIMPULAN

Pelaksanaan tour domestik, tour luar negeri, serta penyelenggaraan haji dan umrah merupakan kegiatan perjalanan yang memerlukan pengelolaan secara profesional melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pelayanan, dan pengawasan yang terintegrasi. Keberhasilan penyelenggaraan perjalanan tidak hanya ditentukan oleh kelancaran operasional, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta selama seluruh rangkaian perjalanan berlangsung. Tour domestik berperan penting dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata nasional melalui pemanfaatan potensi destinasi wisata, peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat, dan pelestarian budaya daerah. Sementara itu, tour luar negeri memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi karena melibatkan aspek administratif, regulasi internasional, serta perbedaan budaya

yang memerlukan koordinasi dan manajemen yang lebih baik. Dalam konteks perjalanan haji dan umrah, penyelenggaraan tidak hanya berorientasi pada aspek perjalanan, tetapi juga mencakup pelayanan spiritual yang bertujuan membantu jamaah melaksanakan ibadah dengan aman, nyaman, dan khusyuk. Kualitas pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, kesehatan, pendampingan ibadah, serta pelaksanaan manasik menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan penyelenggaraan dan kepuasan jamaah. Selain itu, sistem pengawasan yang meliputi pengawasan internal, eksternal, dan preventif memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas layanan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, serta melindungi hak-hak peserta perjalanan. Perencanaan yang matang juga menjadi landasan utama dalam mengurangi risiko operasional dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan. Dengan demikian, diperlukan sinergi antara penyelenggara perjalanan, pemerintah, sumber daya manusia yang kompeten, serta sistem pengawasan yang efektif untuk mewujudkan penyelenggaraan tour domestik, tour luar negeri, dan haji serta umrah yang berkualitas, berkelanjutan, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan wisatawan maupun jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

Buhalis, D., & Costa, C. (Eds.). (2006). *Tourism management dynamics: Trends, management, and tools*. Elsevier Butterworth-Heinemann.

Candra Darmawan, D. A. (2024). Strategi seksi penyelenggaraan umroh dalam mengawasi travel yang bermasalah di Kementerian Agama Kota Palembang. *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 37–41.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2018). *Tourism: Principles and practice* (6th ed.). Pearson Education.

Dan, H., Di, U., Bimwisata, P. T., & Bengkulu, T. (2025). Pengaruh program bimbingan manasik haji dan umroh dalam meningkatkan pengetahuan tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di PT Bimwisata Tour & Travel Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 10*(1).

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2012). *Tourism: Principles, practices, philosophies* (12th ed.). John Wiley & Sons.

Holloway, J. C., & Humphreys, C. (2022). *The business of tourism* (11th ed.). Pearson Education.

Inskeep, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach*. Van Nostrand Reinhold.

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). *Pedoman penyelenggaraan ibadah haji dan umrah*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Middleton, V. T. C., Fyall, A., Morgan, M., & Ranchhod, A. (2019). *Marketing in travel and tourism* (5th ed.). Routledge.

Page, S. J. (2022). *Tourism management* (7th ed.). Routledge.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.

Sudarto, A., Nita, M. W., & Cahyono, K. (2023). Maqashid syariah dalam manajemen penyelenggaraan ibadah haji. *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, 3*(1), 1–12.

Swarbrooke, J., & Horner, S. (2021). *Consumer behaviour in tourism* (4th ed.). Routledge.

Tour, M., Umrah, T., Akbar, U., & Leader, T. (2021). Manajemen pelaksanaan umrah akbar satu pesawat: Sinergisitas tour leader dan tour guide. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 4*(2), 475–492. https://doi.org/10.30868/im.v4i02.4021

United Nations World Tourism Organization. (2023). *International tourism highlights 2023 edition*. UNWTO.

Weaver, D., & Lawton, L. (2014). *Tourism management* (5th ed.). Wiley.

Yoeti, O. A. (2016). *Perencanaan dan pengembangan pariwisata*. PT Pradnya Paramita.