

**PERAN *TOUR LEADER* PT. ZAMAN MADANI WISATA DESA TAMBAN
MEKARSARI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
JAMAAH IBADAH UMRAH**

SKRIPSI

**OLEH
KHAIRATUN NISA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**PERAN *TOUR LEADER* PT. ZAMAN MADANI WISATA DESA TAMBAN
MEKARSARI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
JAMAAH IBADAH UMRAH**

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial
Manajemen Dakwah**

**Oleh
Khairatun Nisa
190104030181**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2024 M /1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairatun Nisa
NIM : 190104030181
Tempat/Tanggal Lahir : Indah Sari, 04 Januari 2001
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "**Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah**" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 10 November 2023

Yang Membuat Pernyataan



Khairatun Nisa

BUKTI BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan A. Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3253939
website: www.fdik.uin-antasari.ac.id, email: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdikuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : B-868/Un.14/III.4/PP.00.9/11/2023

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi menerangkan bahwa skripsi mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Khairatun Nisa
NIM : 190104030181
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

Peran Tour Leader PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah

Hasil Uji Plagiasi : 18%

Berdasarkan hasil hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 November 2023

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



Taufiqurrahman

Cek Plagiasi

ORIGINALITY REPORT

18% SIMILARITY INDEX
18% INTERNET SOURCES
3% PUBLICATIONS
4% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	6%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
6	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%
7	123dok.com Internet Source	<1%
8	e-journal.metrouniv.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%

10	docplayer.info Internet Source	<1%
11	patuna-cilandak.blogspot.com Internet Source	<1%
12	www.scribd.com Internet Source	<1%
13	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
14	ejournal.ust.ac.id Internet Source	<1%
15	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1%
16	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	<1%
17	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	<1%
18	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	<1%
19	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1%
20	muqowama.wordpress.com Internet Source	<1%

21	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
22	Submitted to University of West London Student Paper	<1 %
23	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	<1 %
24	onlinelibrary.wiley.com Internet Source	<1 %
25	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
26	dariislam.blogspot.com Internet Source	<1 %
27	es.scribd.com Internet Source	<1 %
28	onesearch.id Internet Source	<1 %
29	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
30	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
31	tugaskuliahseptian.blogspot.com Internet Source	<1 %
32	www.e-jurnal.com Internet Source	<1 %

33	jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source	<1 %
34	id.123dok.com Internet Source	<1 %
35	www.w3counter.com Internet Source	<1 %
36	moam.info Internet Source	<1 %
37	repository.pnb.ac.id Internet Source	<1 %
38	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
39	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
40	eprints.upj.ac.id Internet Source	<1 %
41	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
42	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
43	etheses.uinmataram.ac.id Internet Source	<1 %
44	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1 %

		<1 %
45	bookstore.dr.com.tr Internet Source	<1 %
46	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
47	hadiahindah.blogspot.com Internet Source	<1 %
48	kaltara.kemenag.go.id Internet Source	<1 %
49	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
50	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	<1 %
51	repository.ubb.ac.id Internet Source	<1 %
52	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
53	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
54	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	<1 %
55	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %

56	go-warawiri.blogspot.com Internet Source	<1 %
57	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
58	repository.itk.ac.id Internet Source	<1 %
59	syrupt.blogspot.com Internet Source	<1 %
60	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<1 %
61	repository.maranatha.edu Internet Source	<1 %
62	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
63	arthavidya.wisnuwardhana.ac.id Internet Source	<1 %
64	hariankeguruan.blogspot.com Internet Source	<1 %
65	hasnaseptifauziahmediabki.wordpress.com Internet Source	<1 %
66	kc.umn.ac.id Internet Source	<1 %
67	mafiadoc.com Internet Source	<1 %

68	maktour.co.id Internet Source	<1 %
69	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
70	traveling.bisnis.com Internet Source	<1 %
71	coratcoretnyaella.com Internet Source	<1 %
72	ejournal.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
73	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
74	id.scribd.com Internet Source	<1 %
75	iklanpalingmurah.com Internet Source	<1 %
76	indahwulansetiowati.wordpress.com Internet Source	<1 %
77	kb.nuos.edu.ua Internet Source	<1 %
78	media.neliti.com Internet Source	<1 %
79	www.biroumrohsolo.com Internet Source	<1 %

80	www.iwearzule.com Internet Source	<1 %
81	Erwin Rochmansyah, Lisa Adhrianti. "Strategi Komunikasi Interpersonal Tour Leader Dalam Meningkatkan Loyalitas Wisatawan (Studi Kinerja Tour Leader Permata Tour Lubuklinggau)", Jurnal khabar: Komunikasi dan Penyiaran Islam, 2022 Publication	<1 %
82	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata
Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan
Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah

Ditulis Oleh : Khairatun Nisa

NIM : 190104030181

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

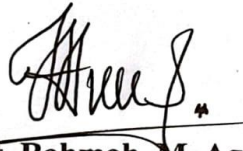
Tahun Akademik : 2023/2024

Alamat : Jl. Indah Sari Km. 17 Rt. 06, No. 144 Kec.
Mekarsari Kab. Barito Kuala, Kalimantan
Selatan 70568

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami menyetujui untuk dipertahankan
didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN
Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 10 November 2023

Pembimbing I



Dra. St. Rahmah, M. Ag.

NIP. 196802121993032005

Pembimbing II



Devi Noviyanti SE, MM

NIP. 198701252015032003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin



Siti Anafarhanah, SEI, MSI

NIP. 189809112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jamaah Ibadah Umrah” ditulis oleh Khairatun Nisa, telah di ujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 04 Januari 2024

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : 91,5 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh Amrie, MA

NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Taufiqurrahman, S. Ag., M. Ed	1.
2. Devi Noviyanti, SE., M.M	2.
3. Dra. Hj. Siti Rahmah, M. Ag	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

ABSTRAK

KHAIRATUN NISA, 1901040301812023, *Peran Tour Leader PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah*, Pembimbing (I) Dra. St. Rahmah, M. Ag Pembimbing (2) Devi Noviyanti, SE, MM., Skripsi pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Kata Kunci : *Tour Leader*, Pelayanan, Umrah

Latar belakang penelitian ini adalah membahas tentang Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah. Peran *tour leader* merupakan hal yang penting dalam berlangsungnya perjalanan ibadah umrah. Apabila seorang *tour leader* mampu menjalankan tugasnya dengan baik, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap citra perusahaan dimata jamaah maupun masyarakat. Salah satu faktor yang menjadi minat masyarakat di Desa Tamban menggunakan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari karena *tour leader* mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *tour leader* desa Tamban Mekarsari dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang dihasilkan dari wawancara dan observasi. Data yang dihasilkan akan dianalisis menggunakan analisis interaktif model Miles dan Huberman. Kajian teori yang digunakan ialah peran *tour leader*, pelayanan, ibadah umrah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1). Peran *tour leader* dianggap penting terhadap perjalanan wisata karena dapat memberikan pengaruh besar. Peran yang peneliti maksud di sini yaitu peran sebagai pemimpin, peran sebagai pemandu, dan peran sebagai pendamping. 2). *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari bisa dikatakan *tour leader* yang berhasil dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah, karena mampu melayani dengan baik. 3). *Tour leader* juga mampu mengatasi berbagai kendala yang tak terduga dengan baik, dan dengan penuh kesabaran. Berdasarkan tanggapan positif dari beberapa jamaah tersebut peneliti menilai bahwa *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari mampu menjalankan perannya dengan baik sehingga hal tersebut berdampak pada nilai dan citra PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari di mata jamaah maupun masyarakat.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut asma Allah SWT sang pemilik sifat Ar-Rahman dan Ar-Rahim. Seluruh pujian hanya milik Allah SWT sang pencipta jagat raya yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya hingga skripsi yang peneliti tulis bisa terselesaikan dengan judul **Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada baginda Nabi tercinta Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Semoga kita semua termasuk umat Nabi Muhammad saw. yang mendapatkan syafaat di akhirat kelak.

Peneliti sangat menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dalam bentuk arahan, bimbingan, dukungan, motivasi dan doa dari berbagai pihak, hingga akhirnya skripsi ini bisa selesai. Oleh sebab itu dengan penuh kelapangan hati peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Terkhusus peneliti ucapkan terima kasih serta penghormatan tertinggi kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Ibu Devi Noviyanti, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah yang senantiasa membimbing serta mempermudah segala urusan dalam perkuliahan.
3. Ibu Dra. St. Rahmah M. Ag. Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Devi Noviyanti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan sehingga penyusunan penelitian skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pengetahuan berupa ilmu dan

pengalaman selama peneliti mengenyam pendidikan di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.

5. Kepala serta staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada peneliti dalam memperoleh buku-buku yang peneliti perlukan.
6. Bapak H. Pahrudin selaku *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, bapak Abd. Halim, bapak H. Hamdan, bapak Muhammad Afif, ibu Sarkiyah, ibu Haidah S. Sp. I, ibu Winarti, bapak Muhammad Jumron, ibu Humairah dan saudari Izka Izzati selaku jamaah umrah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari.
7. Orang tua, saudara dan semua keluarga peneliti yang selalu memberikan doa yang tak putus-putus, dukungan dalam bentuk moril maupun materil, serta selalu memberikan motivasi dan semangat penuh hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Teman-teman *Family* 19C2 Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, kritik serta saran selama peneliti berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

Peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang tidak mampu peneliti sebut satu persatu karena sudah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung, demi keberhasilan terselesaikannya skripsi ini. Hanya ucapan terimakasih yang dapat peneliti sampaikan. Semoga Allah SWT membalas pahala yang berlipat ganda Aamiin Yaa Rabbal 'Aalamiin.

Peneliti sangat sadar bahwa skripsi ini belum bisa dikatakan sempurna. Maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penelitian ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang melihat dan membacanya.

Banjarmasin, 10 November 2023

Peneliti

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

Penggalan surah Ar-ra'd ayat 11

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Pedoman transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 157/1987 dan 0593/1987 tanggal 22 Januari 1998.

1.	ا	: A	16.	ط	: Th
2.	ب	: B	17.	ظ	: Zh
3.	ت	: T	18.	ع	: ‘
4.	ث	: Ts	19.	غ	: Gh
5.	ج	: J	20.	ف	: F
6.	ح	: H	21.	ق	: Q
7.	خ	: Kh	22.	ك	: K
8.	د	: D	23.	ل	: L
9.	ذ	: Dz	24.	م	: M
10.	ر	: R	25.	ن	: N
11.	ز	: Z	26.	و	: W
12.	س	: S	27.	ه	: H
13.	ش	: Sy	28.	ء	: `
14.	ص	: Sh	29.	ي	: Y
15.	ض	: Dh			

Mad Dan Diftong :

1. Fathah Panjang : \bar{A}/\bar{a}
2. Kasrah Panjang : \bar{I}/\bar{i}
3. Dhammah Panjang : \bar{U}/\bar{u}
4. أو : Aw
5. أي : Ay

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap

Misalnya : ربنا ditulis *rabbânâ*.

2. Vokal panjang (mad) ;

Fathah (baris di atas) ditulis **â**, *kasrah* (baris di bawah) ditulis **î**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **û**. Misalnya; القارعة ditulis *alqâri'ah*, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.

3. Kata sandang alif + lam (ال)

Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya; الكافرون ditulis *alkâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis *ar-rijâl*.

4. Ta' marbûthah ()

Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; البقرة ditulis *al-baqarah*.

Bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya; المال زكاة ditulis *zakât almâl*, atau

النساء سورة ditulis *sûrat an-Nisâ'*.

5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya;

وهو خير الرزقين ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	viii
PENGESAHAN	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
MOTTO	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR BAGAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Signifikansi Penelitian	4
E. Definisi Operasional	5
F. Penelitian Terdahulu	6
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	10
A. Kajian Teori	10
1. Peran Tour Leader	10
2. Pelayanan.....	16
3. Ibadah Umrah	20
B. Kerangka Pikir	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Subjek dan Objek Penelitian	26
1. Subjek Penelitian	26
2. Objek Penelitian	26
D. Data dan Sumber Data	27
1. Data	27
2. Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Wawancara	28
2. Observasi	29
3. Dokumentasi.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
1. Tahap Reduksi Data	30
2. Tahap Penyajian Data.....	30
3. Tahap Penarikan Kesimpulan.....	31
G. Keabsahan Data	31
1. Triangulasi Sumber	31
2. Triangulasi Metode.....	32
3. Triangulasi Waktu	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 33
A. Hasil Penelitian	33
1. Gambaran Umum PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari	33
2. <i>Tour Leader</i> PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari	40
3. Peran <i>Tour Leader</i> PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah	44
4. Pentingnya Peran <i>Tour Leader</i> dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Umrah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari.....	51

5.	Kendala yang Dihadapi <i>Tour Leader</i> PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Pelaksanaan Ibadah Umrah.....	60
B.	Pembahasan.....	67
1.	Analisis Peran <i>Tour Leader</i> PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah	67
2.	Pentingnya Peran <i>Tour Leader</i> dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari	71
3.	Kendala yang dihadapi <i>Tour Leader</i> PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam Pelaksanaan Ibadah Umrah.....	75
BAB V PENUTUP		78
A.	Simpulan	78
B.	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		80
DOKUMENTASI		83
KELENGKAPAN SKRIPSI		91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.2 : Sarana dan Prasarana	36
Tabel 4.3 : Perlengkapan Jamaah Umrah.....	37
Tabel 4.4 : Paket Umrah.....	38
Tabel 4.5 : <i>Tour Itinerary</i>	53

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 : Kerangka Pikir	24
Bagan 4.2 : Struktur Organisasi	35