

## 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.