

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu ibadah yang Allah Swt perintahkan adalah melaksanakan Umrah. Melaksanakan ibadah umrah ialah dambaan bagi setiap umat muslim selain melaksanakan ibadah haji. Ibadah umrah merupakan ibadah yang dianjurkan bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Ibadah umrah disebut juga sebagai haji kecil yang mana memiliki banyak keutamaan, sebagaimana diterangkan dalam sebuah hadis.

Sabda Rasulullah:

يُنزَلُ عَلَى هَذَا الْبَيْتِ فِي كُلِّ يَوْمٍ مِئَةٌ وَعِشْرُونَ رَحْمَةً سِتُّونَ لِلطَّائِفِينَ،
وَأَرْبَعُونَ لِلْمُصَلِّينَ، وَعِشْرُونَ لِلنَّظَرِينَ

Artinya: Pada setiap hari akan turun seratus dua puluh rahmat di Ka'bah ini, enam puluh bagi orang yang tawaf, empat puluh bagi orang yang shalat dan dua puluh bagi orang yang melihat. (HR. Ibnu Hibban dan Baihaqi).¹

Mengetahui banyaknya keutamaan dalam melaksanakan ibadah umrah, membuat masyarakat berbondong-bondong untuk melaksanakan ibadah umrah, tidak terkecuali masyarakat di Desa Tamban. Desa Tamban merupakan salah satu desa di Kabupaten Barito Kuala. Masyarakat di Desa Tamban termasuk masyarakat yang menjunjung tinggi nilai-nilai keagamaan. Di setiap

¹ Ahmad Alawiy et al., *Panduan Ibadah Umrah Praktis Lahir Batin* (Sidoarjo: Genta Group Production, 2020). Hal. 112-113

tahunnya ada saja jamaah di Desa Tamban yang melaksanakan ibadah Umrah. Di Desa Tamban Mekarsari Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala terdapat sebuah travel biro perjalanan umrah yakni PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari, yang menjadi satu-satunya biro perjalanan umrah disini. Travel ini sudah berdiri hampir tiga tahun lamanya. Dengan adanya PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat disini yang ingin melaksanakan umrah, mengingat Desa Tamban Mekarsari ini lokasinya jauh dari kota, dimana tidak sedikit travel biro perjalanan umrah terletak di kota.

Dalam kegiatan pelaksanaan ibadah umrah tidak terlepas dari peran *tour leader*. *Tour leader* bertugas memimpin, memandu dan mendampingi jamaah umrah di segala kegiatan jamaah dari sebelum berangkat, saat pelaksanaan ibadah sampai selesai dan kemudian pulang kembali. Peran *tour leader* di sini sangat diperlukan dan memiliki pengaruh yang besar terhadap sukses atau tidaknya perjalanan wisata.² Peran *tour leader* diakui sukses apabila diketahui mampu menjadi pemimpin yang baik dan memberikan pelayanan dengan baik sehingga perjalanan ibadah umrah berjalan dengan lancar. Pentingnya pelayanan yang *tour leader* berikan menjadi kunci keberhasilan perusahaan dan mampu menumbuhkan citra yang baik di mata masyarakat.

² Ian Robert, *Tourism and Leisure Behavior in an Ageing World* (Inggris: CPI Group (UK) Ltd, Croydon, CRO 4YY, 2018). Hal. 117

PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari memiliki seorang *tour leader*. Sudah hampir tiga tahun *tour leader* tersebut menjadi *tour leader* di PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari. Beliau terkenal sebagai sosok kharismatik yang memiliki kepribadian ramah dan murah senyum. Beliau juga merupakan sosok yang menyenangkan dan juga pandai bergaul, sehingga tidak sedikit masyarakat yang menyukai beliau. *Tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk jemaah di setiap perjalanan, agar jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan yang dirasakan oleh jemaah tersebut mampu menarik minat masyarakat yang lain untuk menunaikan ibadah umrah menggunakan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari.

Salah satu faktor banyaknya minat masyarakat di Desa Tamban menggunakan jasa biro PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari adalah dikarenakan *tour leadernya*. Kualitas pelayanan yang diberikan *tour leader* yang mampu memberikan kepuasan kepada jemaah sehingga perjalanan ibadah umrah jemaah menjadi berkesan. Tidak sedikit jemaah yang pernah menggunakan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari menceritakan pengalamannya tersebut kepada keluarga, kerabat dan masyarakat disekitar mereka. Secara tidak langsung jemaah tersebut telah mempromosikan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari sehingga masyarakat yang mendengar cerita itu tertarik untuk menggunakan PT Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari. Berdasarkan pemaparan diatas membuat peneliti tertarik membuat penelitian yang berjudul **Peran Tour**

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

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memfokuskan pada “Bagaimana Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata desa Tamban Mekarsari dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata desa Tamban Mekarsari dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah umrah.

D. Signifikansi Penelitian

Peneliti harap hasil penelitian ini dapat berguna sebagai :

1. Secara Teoritis
 - a. Memberi kontribusi pada karya ilmiah terkait dengan peran *tour leader* perusahaan biro perjalanan umrah.
 - b. Bagi PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dan juga *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari diharapkan bisa memberikan masukan yang positif terkait *tour leader*

pada proses pelayanan PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari menjadi lebih baik lagi.

2. Secara Praktis

Menginformasikan dan memberikan gambaran kepada masyarakat, terkhusus mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dengan Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) mengenai peran *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari dalam memberikan pelayanan kepada jamaah ibadah.

E. Definisi Operasional

Judul penelitian ini adalah “Peran *Tour Leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Mekarsari Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala dalam Memberikan Pelayanan kepada Jamaah Ibadah Umrah”. Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman, peneliti akan tegaskan istilah yang berhubungan dengan judul sebagai berikut :

1. Peran *Tour Leader*

Sederhananya *tour leader* memiliki pengertian sebagai pimpinan atau *leader* (ketua di sebuah perjalanan).³ Menurut Armin D. Lehman *tour leader* adalah seorang pendamping perjalanan profesional, yakni seseorang yang memiliki pengetahuan khusus untuk mendampingi rombongan atau kelompok perjalanan.⁴ Jadi yang dimaksud dengan peran

³ Rizem Aizid, *Cuuus!!! Ke Luar Negeri Gratis Cuma Modal Hobi* (Yogyakarta: Laksana, 2019). Hal. 106

⁴ Oka A. Yoeti, *Tour Leader Profesional* (Bandung: Angkasa, 2013). Hal. 8

tour leader dalam penelitian ini adalah sebuah peran seorang *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari..

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah usaha untuk melayani keperluan orang lain.⁵ Jadi yang dimaksud dengan pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh *tour leader* PT. Zaman Madani Wisata Desa Tamban Mekarsari Desa Mekarsari Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala kepada rombongan jamaah ibadah umrah yang dipimpinnya, terkhusus kepada jamaah umrah di desa tersebut.

3. Umrah

Ulama fiqih mendefinisikan umrah adalah aktivitas berkunjung ke ka'bah dengan sengaja untuk mengerjakan suatu ibadah berdasarkan rukun, wajib dan syarat yang telah ditentukan. Mengenai hukum umrah pendapat ulama *fuqaha* (ahli fiqih) terbagi dalam dua kelompok atau mazhab, yaitu yang pertama, sunnah menurut madzhab Maliki dan mazhab Hanafi. Kedua, wajib menurut mazhab Syafi'i dan mazhab Hambali.

F. Penelitian Terdahulu

Peneliti menjumpai beberapa skripsi dan jurnal dari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian “Peran *Tour Leader* Desa Mekarsari Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala dalam Memberikan

⁵ Haryanto and Helena ras Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik* (Media Nusa Creative, 2021). Hal. 1

Pelayanan kepada Jemaah Ibadah Umrah”, demi menghindari keserupaan pada proses penelitian, antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, berikut peneliti sajikan penelitian yang berkaitan dengan judul di atas sebagai berikut:

TABEL 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Perbedaan	Persamaan
1	Peran Tour Leader PT. An-Nur Ma'aruf dalam Memberikan Pelayanan pada Jemaah Haji dan Umrah di Makassar	Skripsi yang disusun oleh Ginda Nurfianti dengan NIM 50800117040 dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada tahun 2021 ini berlokasi di Kota Makassar sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berlokasi di Desa Mekarsari Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama berfokus pada peran tour leader dan kualitas pelayanan tour leader, juga menggunakan jenis penelitian yang sama yakni jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Lanjutan Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

2	Peran Tour Leader dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT. Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018	Skripsi yang disusun oleh Dessy Nuramaliah Priyana dengan NIM 11150530000035 dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2019 ini berlokasi di kota Jakarta sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berlokasi di Desa Mekarsari Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama berfokus pada peran tour leader dan kualitas pelayanan tour leader, juga menggunakan jenis penelitian yang sama yakni jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.
3	Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jema'ah Ibadah Umrah PT. Nur Haramain Mulia	Jurnal yang disusun oleh Moh Affan, Layli Rohmatillah dan Findi Oktaviani dengan nama jurnal Manajemen Bisnis Vol. 1 No. 3 Edisi 2021 ini berlokasi di Kraksaan, Jawa Timur, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berlokasi di Desa Mekarsari Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama berfokus pada peran tour leader dan kualitas pelayanan tour leader, juga menggunakan jenis penelitian yang sama yakni jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

G. Sistematika Penulisan

Agar lebih terarah dalam pembahasan penulis paparkan gambaran sederhana demi memudahkan penulisan skripsi ini, maka penulis kemukakan sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan: Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori dan KerangkaPikir: Dalam bab ini berisi peran tour leader, pelayanan, dan ibadah umrah.

BAB III Metode Penelitian: Dalam bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan: Dalam bab ini berisi gambaran lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup: Dalam bab ini berisi simpulan dan saran.