

**PERAN *TOUR LEADER* DALAM MEMIMPIN PERJALANAN UMRAH
DI PT. MA'ALI WISATA *TOUR AND TRAVEL* TAHUN 2023**

SKRIPSI

**OLEH:
HUSNA**



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



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**PERAN *TOUR LEADER* DALAM MEMIMPIN PERJALANAN UMRAH
DI PT. MA'ALI WISATA *TOUR AND TRAVEL* TAHUN 2023**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Sarjana Sosial**

**Oleh:
Husna
190104030236**

**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 : Husna
NIM : 190104030236
Tempat/Tanggal Lahir : Barito Kuala, 20 Mei 2000
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Strata 1

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “*Peran Tour Leader Dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma’ali Wisata Tour and Travel Tahun 2023*” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 8 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Husna

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](https://www.instagram.com/fdikuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI Nomor : B-934/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2023

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

Nama : Husna
NIM : 190104030236
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

Peran Tour Leader Dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma'ali Wisata Tour And Travel Tahun 2023

Hasil Uji Plagiasi : 19%

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, 12 Desember 2023

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kekembangan



Hasil Cek Plagiasi

| ORIGINALITY REPORT | | | |
|--------------------|------------------|--------------|----------------|
| 19% | 19% | 4% | 8% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

| PRIMARY SOURCES | | |
|-----------------|---|----|
| 1 | repository.uinjkt.ac.id Internet Source | 2% |
| 2 | repository.uin-suska.ac.id Internet Source | 1% |
| 3 | id.ruin-antasari.ac.id Internet Source | 1% |
| 4 | eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source | 1% |
| 5 | Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper | 1% |
| 6 | www.slideshare.net Internet Source | 1% |
| 7 | eprints.walisongo.ac.id Internet Source | 1% |
| 8 | eprints.unisnu.ac.id Internet Source | 1% |
| 9 | repository.unibos.ac.id Internet Source | 1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 22 | core.ac.uk Internet Source | <1% |
| 23 | repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source | <1% |
| 24 | Submitted to ukitoraja Student Paper | <1% |
| 25 | repository.unpas.ac.id Internet Source | <1% |
| 26 | etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source | <1% |
| 27 | www.e-jurnal.com Internet Source | <1% |
| 28 | repository.usahid.ac.id Internet Source | <1% |
| 29 | id.scribd.com Internet Source | <1% |
| 30 | Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper | <1% |
| 31 | repository.iainpare.ac.id Internet Source | <1% |
| 32 | Jurnal.fai.uml.ac.id Internet Source | <1% |
| 33 | e-journals.unmul.ac.id | |

| | | |
|----|---|-----|
| 10 | haji.kemenag.go.id Internet Source | 1% |
| 11 | eprints.unpak.ac.id Internet Source | <1% |
| 12 | repository.uksw.edu Internet Source | <1% |
| 13 | 123dok.com Internet Source | <1% |
| 14 | slidetodoc.com Internet Source | <1% |
| 15 | Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper | <1% |
| 16 | etheses.iainkediri.ac.id Internet Source | <1% |
| 17 | fliphtml5.com Internet Source | <1% |
| 18 | repository.stiedewantara.ac.id Internet Source | <1% |
| 19 | Submitted to Universitas Internasional Batam Student Paper | <1% |
| 20 | repository.radenintan.ac.id Internet Source | <1% |
| 21 | digilib.uin-suka.ac.id Internet Source | <1% |

| | | |
|----|--|-----|
| | Internet Source | <1% |
| 34 | www.kua-rasaujaya.com Internet Source | <1% |
| 35 | Submitted to Universitas Hang Tuah Surabaya Student Paper | <1% |
| 36 | eprints.ums.ac.id Internet Source | <1% |
| 37 | journal.ugm.ac.id Internet Source | <1% |
| 38 | ia902303.us.archive.org Internet Source | <1% |
| 39 | repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source | <1% |
| 40 | repository.stiewidyagalumajang.ac.id Internet Source | <1% |
| 41 | eprints.uny.ac.id Internet Source | <1% |
| 42 | Submitted to IAIN Kudus Student Paper | <1% |
| 43 | Submitted to Myongji University Graduate School Student Paper | <1% |

| | | |
|----|--|------|
| 44 | Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper | <1 % |
| 45 | Sarnawati Sarnawati, Arvyaty Arvyaty. "MENINGKATKAN KEMAMPUAN MOTORIK HALUS ANAK MELALUI KETERAMPILAN MELIPAT KERTAS", JURNAL RISET GOLDEN AGE PAUD UHO, 2019 Publication | <1 % |
| 46 | repository.ptiq.ac.id Internet Source | <1 % |
| 47 | repository.untar.ac.id Internet Source | <1 % |
| 48 | Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper | <1 % |
| 49 | id.123dok.com Internet Source | <1 % |
| 50 | pdfcoffee.com Internet Source | <1 % |
| 51 | bali.kemenag.go.id Internet Source | <1 % |
| 52 | docplayer.info Internet Source | <1 % |
| 53 | mafiadoc.com Internet Source | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 54 | milli-goerues-islamismus.blogspot.com Internet Source | <1 % |
| 55 | nanopdf.com Internet Source | <1 % |
| 56 | Apriani Safitri, Kabiba Kabiba, Nasir Nasir, Nurlina Nurlina. "Manajemen Pembelajaran bagi Anak Usia Dini dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran", Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 2020 Publication | <1 % |
| 57 | Dewi Dewi, Chalil Chalil, Syamsul Bachri Daeng Parani. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. MANDALA MULTI FINANCE CABANG PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2020 Publication | <1 % |
| 58 | Mohammad Erdi Ferdiansyah, Arsiyah Arsiyah. "PERAN PEMERINTAH DAN KADER MASYARAKAT DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT UNTUK PENGOLAHAN SAMPAH", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2014 Publication | <1 % |
| 59 | archive.org Internet Source | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 60 | Internet Source | <1 % |
| 61 | kpud-sumutprov.go.id Internet Source | <1 % |
| 62 | repository.ub.ac.id Internet Source | <1 % |
| 63 | repository.uinsaizu.ac.id Internet Source | <1 % |
| 64 | Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper | <1 % |
| 65 | djavanesia.wordpress.com Internet Source | <1 % |
| 66 | mikisensei.wordpress.com Internet Source | <1 % |
| 67 | repository.iainpalopo.ac.id Internet Source | <1 % |
| 68 | www.baabun.com Internet Source | <1 % |

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches Off

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2023

Ditulis Oleh : Husna

NIM : 190104030236

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Tempat/Tanggal Lahir : Barito Kuala, 20 Mei 2000

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


Banjarmasin, 8 Desember 2023

Pembimbing I



Devi Noviyanti, SE., MM.
NIP. 198701252015032003

Pembimbing II



Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc.
NIP. 198310292009012011

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anafarhanah, SEI., M. SI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2023**, ditulis oleh Husna, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 2 Januari 2024

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: 86,6 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh. MA.

NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

| NAMA | TANDA TANGAN |
|------------------------------|--------------|
| 1. Dr. H. M. Abduh. MA. | 1. |
| 2. Drs. Fasih, M.Si. | 2. |
| 3. Devi Noviyanti, SE., M.M. | 3. |
| 4. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc | 4. |

MOTO

“Jangan mundur, selesaikan apa yang sudah kamu mulai. Apapun rintangannya jalani segalanya dengan baik, kamu tidak gagal kamu hanya dalam proses untuk menjadi pemenang. Jangan lupa berdo’a, berusaha, dan mintalah restu kepada kedua orang tua atas segala hal yang ingin kamu lakukan”

ABSTRAK

Husna. 190104030236. Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2023. Pembimbing (I) Devi Noviyanti, SE, MM dan Pembimbing (II) Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023

Kata Kunci : Peran, *Tour Leader*, umrah

Latar belakang penelitian ini adalah peran seorang *Tour Leader* sebagai pemimpin yang mengatur jalannya wisata dengan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya baik di dalam maupun luar negeri. Keberhasilan perjalanan ibadah umrah sangat bergantung kepada seorang *Tour Leader*. oleh karena itu, kunci kesuksesan perjalanan ibadah umrah tidak terlepas dari peran *Tour Leader*. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran *Tour Leder* dalam memimpin perjalanan umrah di PT. Ma'ali Wisata Tahun 2023.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan permasalahan berupa suatu fakta yang akan dipelajari pada suatu populasi, termasuk juga di dalamnya kegiatan penilaian sikap serta pendapat terhadap individu, kelompok, organisasi, kondisi, atau prosedur. yang dilakukan dengan melalui pendekatan kualitatif dan penjabaran data deskriptif. Cara memperoleh data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian terletak di Jl. A. Yani KM. 11 Komplek Pesona Modern No. 007 Rt. 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1 Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun yang menjadi subjek penelitian yaitu *Tour Leader*, manajer operasional, *customer service* dan jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata.

Hasil penelitian yaitu peran penting seorang *Tour Leader* PT. Ma'ali Wisata dalam sebuah perjalanan umrah yaitu menjadi pemimpin dalam mendampingi jemaah disaat melakukan perjalanan ibadah umrah dari berangkat sampai pulang. SOP *Tour Leader* di PT. Ma'ali Wisata sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur *Tour Leader* yang ditetapkan oleh SKKNI. Pandangan jemaah terhadap pelayanan dari *Tour Leader* di PT. Maali Wisata yaitu jemaah merasa pelayanan yang diberikan sangat baik. Jemaah merasa penjelasan yang diberikan *Tour Leader* mudah untuk dipahami sehingga memudahkan jemaah dalam memahami informasi yang diberikan selama perjalanan dan jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma’ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2023”. Shalawat juga salam tidak lupa kita panjatkan kepada nabi kita Nabi besar Muhammad Saw. Beserta keluarga, kerabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. H. M Abduh Amrie, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, M.SI, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
3. Ibu Devi Noviyanti, SE., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berkuliah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
6. Seluruh staff administrasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang juga banyak membantu pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan seluruh staff yang telah membantu peneliti meminjamkan buku-buku yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin dan seluruh staff yang telah membantu peneliti meminjamkan buku-buku yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi ini.
9. Ustadz Muhammad Irhami, LC. M.M. selaku pimpinan seluruh divisi PT. Ma'ali Wisata yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti dalam penelitian ini.
10. Jemaah umrah PT. Ma'ali yang telah berkenan memberikan waktu serta informasi tentang data yang peneliti perlukan.
11. Cinta pertama ayahanda Runi dan pintu surga ibunda Masnun yang telah mendidik, memotivasi, dan semangat serta do'a yang tak pernah berhenti diberikan disetiap sujudnya hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada keenam saudara dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan. Saudara laki-laki penulis yang dua bulan lalu yang telah wafat yang semasa hidupnya selalu memberikan semangat agar tetap kuat dalam menyelesaikan skripsi.
13. Teman seperjuangan peneliti yaitu Yabin yang selalu memberikan motivasi, bantuan dan dorongan kepada peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Keluarga besar Sanggar Tasmaq Annida yang merupakan rumah pertama saya memijakan kaki di dunia perorganisasian selama perkuliahan.
15. Teman-teman lokal C angkatan 2019 yang memberikan bantuan dan pelajaran yang berarti bagi peneliti selama perkuliahan.
16. Kepada diri saya sendiri, Husna. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap menjadi kuat dan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya dengan baik dan semaksimal mungkin. Meskipun masih banyak memiliki kekurangan bersyukurlah dan berbahagialah dimanapun kamu berada, Husna.

Dengan segala kerendahan hati peneliti sekali lagi mengucapkan banyakbanyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam segala hal demi suksesnya penelitian skripsi, semoga Allah Swt. memberikan balasan pahala yang berlipat ganda Aamiin Ya Rabbal' Alamin.

Banjarmasin, 15 Desember 2023

(Peneliti)

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

| | | | | | | | |
|-----|---|---|-----------|-----|----|---|----|
| 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 | : | <u>Ha</u> | 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. | هـ | : | H |
| 13. | ش | : | Sy | 28. | ء | : | ‘ |
| 14. | ص | : | Sh | 29. | ي | : | Y |
| 15. | ض | : | Dh | | | | |

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|------------|
| َ | A | Fathah |
| ِ | I | Kasrah |
| ُ | U | Dhammah |

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.
 Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah,
 demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|------------|
| َـِ | Ai | a dan i |
| َـُ | Au | a dan u |

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|-----------------------|
| بَا | Â | a dengan topi di atas |
| بِي | î | i dengan topi di atas |
| بُو | Û | u dengan topi di atas |

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab di lambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرْوَرَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na'î*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

| No. | Kata Arab | Alih Aksara |
|-----|------------------------------|-------------------------|
| 1. | طَرِيقَة | Tharîqah |
| 2. | الْجَامِعَة الْإِسْلَامِيَّة | Al-Jâmi'ah al-Islâmiyah |
| 3. | وَحْدَة الْوُجُود | Wahdah al-Wujûd |

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam bahasa Arab.

| Aksara Arab | Alih Aksara |
|--|---------------------------------------|
| ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ | dzahaba al-ustâdzu |
| تَبَيَّنَ الْأَجْرُ | tsabata al-ajru |
| الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ | al- <u>h</u> arakah al- 'ashriyyah |
| أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ | asyhadu an lâ ilâha illah Allâh |
| مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ | mawalânâ Malik al-Shâlih |
| يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ | yu'tsirukum Allâh |
| الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ | al-mazhâhir al- 'aqliyyah |
| حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ | <u>h</u> ub al-istithlâ' |
| الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ | al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân |
| طَرْفُ الْعَيْنِ | tharf al- 'ayni |
| الْمُسَاهَمَةُ | al-musâhamah |
| مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا | man salaka tharîqan |

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| BUKTI BEBAS PLAGIASI | iii |
| PERSETUJUAN SKRIPSI | vi |
| PENGESAHAN SKRIPSI | vii |
| MOTO | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | xiii |
| DAFTAR ISI | xviii |
| DAFTAR TABEL | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Signifikansi Penelitian | 7 |
| E. Definisi Operasional | 8 |
| F. Penelitian Terdahulu | 10 |
| G. Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 13 |
| A. Peran | 13 |
| 1. Pengertian Peran | 13 |
| 2. Macam-macam Peran..... | 14 |
| B. Tour Leader..... | 14 |
| 1. Pengertian <i>Tour leader</i> | 14 |
| 2. Peran <i>Tour Leader</i> | 17 |
| 3. Tugas <i>Tour Leader</i> | 17 |
| 4. Tanggung Jawab <i>Tour Leader</i> | 19 |
| 5. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pimpinan Perjalanan Pariwisata (<i>Tour Leader</i>) | 20 |
| C. Kepemimpinan..... | 25 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 1. | Pengertian Kepemimpinan | 25 |
| 2. | Kemampuan dan Syarat yang Harus Dimiliki Pemimpin | 27 |
| D. | Pelayanan | 28 |
| 1. | Pengertian Pelayanan | 28 |
| 2. | Karakteristik Pelayanan | 29 |
| 3. | Ciri-ciri Pelayanan yang Baik | 31 |
| E. | Umrah | 33 |
| 1. | Pengertian Umrah | 33 |
| 2. | Rukun Umrah | 34 |
| 3. | Wajib Umrah | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 36 |
| A. | Pendekatan dan Jenis Penelitian | 36 |
| B. | Subjek dan Objek Penelitian | 36 |
| C. | Lokasi Penelitian | 37 |
| D. | Data dan Sumber Data | 38 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| F. | Analisis Data | 41 |
| G. | Pengecekan Keabsahan Data | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 42 |
| A. | Hasil Penelitian | 42 |
| 1. | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 42 |
| 2. | Peran <i>Tour Leader</i> Dalam Memimpin Perjalanan Umrah di PT. Ma'ali Wisata Tahun 2023 | 53 |
| 3. | Pandangan Jemaah Terhadap Pelayanan <i>Tour Leader</i> Dalam Memimpin Perjalanan Umrah | 58 |
| B. | Pembahasan | 63 |
| 1. | Analisis Peran <i>Tour Leader</i> Dalam Memimpin Perjalanan Umrah Di PT. Ma'ali Wisata <i>Tour And Travel</i> Tahun 2023 | 64 |
| 2. | Analisis Pandangan Jemaah Terhadap Pelayanan <i>Tour Leader</i> Dalam Memimpin Perjalanan Umrah | 70 |
| BAB V PENUTUP | | 79 |
| A. | Simpulan | 79 |
| B. | Rekomendasi | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 81 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 83 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 100 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Ma'ali Wisata tahun 2023 | 46 |
| Tabel 4.2 Paket Umrah PT. Maali Wisata..... | 46 |
| Tabel 4.3 Data Jemaah Umrah PT. Maali Wisata <i>Tour and Travel</i> Tahun 2023..... | 47 |
| Tabel 4.4 Perbandingan antara SOP <i>Tour Leader</i> yang ditetapkan oleh SKKNI dan SOP <i>Tour Leader</i> PT. Maali Wisata <i>Tour and Travel</i> | 75 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara..... | 86 |
| Lampiran 2. Dokumentasi | 88 |
| Lampiran 3. Surat-surat Kelengkapan Skripsi..... | 95 |