

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.