

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kata ibadah bisa diartikan sebagai ketaatan, tunduk serta merendahkan diri dan bentuk penghambaan. Dalam istilah diartikan bentuk penghambaan diri seorang hamba kepada Allah guna mencapai ridho dan pahala dari Allah SWT.¹ Umrah adalah ziarah atau menyengaja pergi ke Baitullah (Ka'bah) dengan tujuan menunaikan ibadah yaitu thawaf, sa'i, dan *tahallul*.² Umrah adalah salah satu latihan ibadah Sunnah dalam Islam. Umrah hampir seperti haji, Umrah dilakukan dengan menyelesaikan beberapa latihan ibadah di kota Mekkah. Perbedaan antara *ibadah* haji dan ibadah umrah yakni terletak pada rukun, wajib, dan waktu dilaksanakannya ibadah tersebut.³

Ulama fiqh bersepakat bahwa ibadah haji dan umrah hukumnya wajib bagi orang muslim yang memiliki kemampuan seperti waktu, fisik, dan biaya sesuai dengan nash Al-Qur'an dalam Q.S. Ali Imran/3:97.

¹ Dessy Nuramaliyah Priyana, "Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jemaah Ibadah Umrah PT. Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).

² Rosidin, *Pendidikan Agama Islam* (Malang: Media Surya Atiga Malang, 2020).

³ Retno Widyanti and Mansyur Pribadi, *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah* (Cirebon: Swagi Press, 2010).

وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۖ

Artinya: “Di antara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, bagi orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana”⁴

Allah berfirman dalam Q.S Al Baqarah/1:196.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۖ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah”.⁵

Pada awalnya, umrah lebih diminati masyarakat ekonomi kelas atas, dan masyarakat ekonomi kelas menengah ke bawah mengutamakan pergi haji. Namun, karena kuota haji dibatasi oleh pemerintah dan karena perbaikan halaman Masjidil Haram dan masa menunggu haji yang sangat lama, membuat orang-orang di kalangan kelas ekonomi yang kurang mampu mereka memilih menunaikan ibadah umrah. Sehingga minat masyarakat untuk pergi menunaikan ibadah umrah menjadi semakin meningkat.⁶

Pelaksanaan ibadah umrah tentu memerlukan pelayanan secara khusus, penyelenggaraan umrah harus sesuai kebutuhan calon jemaah umrah yaitu dengan melayani para jemaah umrah yang telah mendaftar untuk menunaikan umrah, memberikan arahan kepada umrah, memberikan kemudahan,

⁴ Tim Penyempurna Al-Qur'an (2016-2019), *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019 Juz 1-10* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

⁵ Ibid.

⁶ Dhea Pratiwi Luana, “Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jemaah Ibadah Umrah Di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru Tahun 2019” (UIN Suska Riau, 2021).

pemanfaatan, transportasi, administrasi kesejahteraan, dan keamanan kepada para perintis umrah.⁷

Pelayanan yang baik adalah mengutamakan sarana fisik, tanggung jawab, keamanan, responsif, pemahaman, keramahan dan sebagainya Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara tepat dan cepat sehingga yang diperlukan oleh masyarakat segera terpenuhi dengan adanya pelayanan yang cepat dan tepat.⁸

Tour Leader merupakan salah satu aspek perjalanan wisata dalam jasa tur. Pemimpin tur adalah orang yang bertugas memimpin, menemani, mengarahkan, membimbing, dan mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh peserta tur yang melakukan perjalanan domestik dan internasional. Untuk menjadi pemimpin yang berkualitas harus berpengetahuan luas, bertanggung jawab, disiplin, terampil, dan kompeten, serta berpengetahuan luas.

Tour Leader adalah salah satu elemen penting dalam ibadah umrah dalam kelompok ibadah umrah yang nantinya akan memimpin perjalanan dari keberangkatan sampai kembali menuju tanah air. Saat memilih *Tour Leader*, sangat perlu memikirkan seberapa besar tanggung jawab dan *skill* yang diemban seorang *Tour Leader*.

PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* adalah biro perjalanan umrah yang berada di Jl. A. Yani KM 11 Komplek Pesona Modern No. 007 Rt. 002

⁷ Priyana, "Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jemaah Ibadah Umrah PT. Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018."

⁸ Ismail Suardi Wekke, *Metode Pengabdian Masyarakat : Dari Rancangan Ke Publikasi* (Indramayu: Penerbit Adab, 2022).

Kelurahan Kertak Hanyar 1, Kecamatan Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar. *Travel* ini memiliki *Tour Leader* yang dalam memimpin dan melayani jemaah umrah dari keberangkatan menuju tanah suci hingga kepulangan ke tanah air. PT. Ma'ali banyak diminati masyarakat karena pelayanan yang baik, baik dari pelayanan pendaftaran dan pelayanan *Tour Leader* yang memimpin perjalanan mereka. PT. Ma'ali Wisata memiliki *Tour Leader* sebanyak 30 orang dan dalam satu kali keberangkatan ada 1 orang *Tour Leader* dan 35 orang jemaah (satu bis).

Banyak dari masyarakat menggunakan PT. Ma'ali sebagai biro perjalanan kepercayaan dalam melaksanakan ibadah umrah karena pelayanan yang mereka berikan sebagai perantara dalam melaksanakan ibadah umrah. *Tour Leader* di PT. Ma'ali mengatakan selama memimpin jemaah umrah ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu harus bisa beradaptasi dengan jemaah, memiliki jiwa yang loyal dan integritas, dan disiplin dalam menjalankan jadwal perjalanan. Selain itu ada juga kendala yang dialami *Tour Leader* seperti terkendala waktu dan kurang istirahat karena tanggung jawab untuk mengutamakan jemaah.

Beberapa jemaah umrah yang pernah menjadi jemaah di PT. Ma'ali mengatakan bahwa *Tour Leader* di PT. Ma'ali telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dan menghadapi berbagai kendala dengan tenang dan bisa diselesaikan dengan baik. *Tour Leader* di PT. Ma'ali sigap dalam melayani jemaah selama menjadi *Tour Leader* dan tidak membedakan dalam

membantu jemaah ketika diminta pertolongan sehingga jemaah mengakui bahwa *Tour Leader* di PT. Ma'ali memiliki kualitas baik.

Berdasarkan data yang disampaikan oleh di PT. Ma'ali terkait peningkatan jemaah setiap tahunnya dilihat dari data yang diperoleh sejak tahun 2013 sampai tahun 2023. Data ini berdasarkan pada grafik dari keberangkatan setiap tahunnya dari beberapa paket umrah yaitu umrah reguler, umrah plus ramadhan, dan umrah plus (Turki, Aqsha, Mesir, Dubai, dan Yaman). Salah satu peningkatan ini dipengaruhi oleh pelayanan *Tour Leader* yaitu dengan cara menjaga kerjasama tim, mengayomi jemaah tanpa membedakan jemaah, menjaga koordinasi dengan baik antara *Tour Leader* dengan karyawan, dengan tim *handling* yang berada di Mekkah dan Madinah, dengan *muthawif*, dan konsisten dalam melaksanakan jadwal yang sudah ditentukan.

Selain itu, bukan hanya pelayanan dari *Tour Leader* yang menjadi salah satu sebab meningkatnya jemaah umrah. Akan tetapi setelah memberikan pelayanan kepada jemaah, jemaah tentu merasakan baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh *Tour Leader*. Maka ada pandangan jemaah terhadap pelayanan *Tour Leader* dalam menjadi pemimpin perjalanan umrah baik dari keberangkatan, dalam perjalanan, saat melakukan wisata sampai kembali pulang. Adapun pandangan jemaah terhadap pelayanan *Tour Leader* tentunya berbeda-beda. Pandangan jemaah terhadap pelayanan *Tour Leader* agar menjadi evaluasi mengenai pelayanan mereka ketika menjadi pemimpin dan menjadi motivasi agar *Tour Leader* untuk menjadi pemimpin yang lebih baik lagi.

Akibatnya, *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah memiliki dampak yang signifikan. Untuk memastikan bahwa jemaah senang dengan pelayanan yang diberikan, *Tour Leader* memiliki kewajiban untuk selalu memimpin dan membimbing para jemaah, sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kesuksesan sebuah perjalanan itu dapat dilihat dari seberapa tinggi peran yang diberikan oleh seorang *Tour Leader* kepada para jemaah.

Dari gambaran yang telah diuraikan, maka dari itu penulis merasa tertarik dalam melakukan penelitian yang berjudul “**Peran *Tour Leader* Dalam Memimpin Perjalanan Umrah Di PT. Ma’ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2023**”

B. Rumusan Masalah

1. Apa peran *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah di PT. Ma’ali Wisata Tahun 2023?
2. Bagaimana pandangan jemaah terhadap pelayanan *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah di PT. Ma’ali Wisata Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tentang:

1. Peran *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah di PT. Ma'ali Wisata Tahun 2023.
2. Pandangan jemaah terhadap pelayanan *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah di PT. Ma'ali Wisata Tahun 2023.

D. Signifikansi Penelitian

Mengingat tujuan di atas, maka penelitian ini seharusnya memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Keuntungan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, dalam lingkup manajemen haji dan umrah, penelitian yang penulis teliti diharapkan menjadi khazanah ilmiah terhadap manajemen dakwah oleh.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan gambaran kepada masyarakat, khususnya mahasiswa dan mahasiswi Manajemen Haji dan Umrah, bagaimana peran yang dilakukan *Tour Leader* dalam memimpin rombongan jemaah umrah.

E. Definisi Operasional

1. Peran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki posisi penting di masyarakat dikenal sebagai peran.⁹ Peran merupakan sebuah aspek yang dinamis dari posisi (status) ketika seseorang memenuhi tanggung jawab dan haknya sesuai dengan jabatannya, mereka telah memenuhi perannya.¹⁰ Peran yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu seseorang yang menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai pemimpin rombongan dalam melaksanakan ibadah umrah.

2. Tour Leader

Tour Leader adalah seseorang yang menjadi pemimpin perjalanan wisata dan biasanya membawa kelompok pada perjalanan keagamaan, pendidikan, dan budaya. *Tour Leader* merupakan aspek terpenting dalam kesuksesan suatu perjalanan.¹¹ Yang dimaksud dengan *Tour Leader* dalam penelitian ini adalah seorang pemimpin rombongan perjalanan umrah yang bertugas melayani jemaah umrah dari keberangkatan hingga kepulangan.

⁹ Kemendikbud, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," last modified 2023, accessed August 14, 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/peran>.

¹⁰ Nur Rezeki Alam, "Peran Kepemimpinan Perempuan Dalam Mengembangkan (MA Nurul Ilmi Desa Meranti Kecamatan Taliatu Barat)" (IAIN Kendari, 2023).

¹¹ Luana, "Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jemaah Ibadah Umrah Di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru Tahun 2019."

3. Kepemimpinan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepemimpinan mengandung arti perihal pemimpin dan cara memimpin.¹² Kepemimpinan merupakan sebuah kemampuan untuk membuat orang lain dalam memahami serta menyetujui tentang apa yang perlu dilakukan dan bagaimana cara melakukannya sehingga orang atau kelompok dapat mencapai tujuan bersama.¹³ Kepemimpinan yang penulis maksud adalah bagaimana *Tour Leader* dalam memimpin rombongan jemaah umrah dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah.

4. Umrah

Umrah yang dimaksud pada Kamus Besar Bahasa Indonesia umrah mempunyai makna ziarah atau berkunjung¹⁴ ke Baitullah dengan tujuan menunaikan ibadah kepada Allah yaitu dengan mengambil niat untuk berhram dari miqat, berthawaf, sa'i, kemudian di akhiri dengan mencukur atau menggunting rambut (*tahallul*) yang harus dilaksanakan secara berurutan (tertib).¹⁵ Umrah yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu umrah yang dilaksanakan pada tahun 2023 dalam beberapa paket umrah yaitu umrah reguler dan umrah plus (Turki, Dubai, Aqsho, Mesir, dan Yaman) di PT. Ma'ali Wisata.

¹² Kemendikbud, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," last modified 2023, accessed August 14, 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepemimpinan>.

¹³ Dorda, "Pengaruh Dampak Pergantian Kepemimpinan Terhadap Motivasi Pegawai Pada Biro Bina Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Lampung" (Universitas Lampung, 2007).

¹⁴ Kemendikbud, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," last modified 2023, accessed August 14, 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/umrah>.

¹⁵ Saifullah, *Fiqih Islam*, 2019.

F. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Anita Rahayu Triani, Ridwan Purnama, dan Heri Puspita Diyah Setiyorini Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia dengan judul “Kinerja *Tour Leader* dalam meningkatkan perilaku pasca pembelian di masa yang akan datang paket wisata di Marga Tour”. Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kinerja seorang *Tour Leader* dalam meningkatkan perilaku wisatawan setelah menggunakan jasa perjalanan di Marga Tour, sedangkan peneliti berfokus pada peran seorang *Tour Leader* ketika memimpin perjalanan umrah. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang seorang *Tour Leader*.
2. Skripsi penelitian yang dilakukan oleh Fitra Andi Yogo Ariuz Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember dengan judul “Peran *Tour Leader* dalam meningkatkan pelayanan wisata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia. Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada peran *Tour Leader* dalam meningkatkan pelayanan wisata di sebuah agen travel wisata di Indonesia saja yaitu di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia, sedangkan peneliti berfokus pada peran *Tour Leader* ketika memimpin perjalanan umrah di PT. Ma’ali Wisata. Dan persamaannya adalah sama-sama membahas tentang peran seorang *Tour Leader* dalam sebuah biro perjalanan wisata.
3. Skripsi penelitian yang dilakukan oleh Mar’atussafaah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif

Hidayatullah dengan judul “Evaluasi pelayanan *Tour Leader* terhadap jemaah umrah pada PT. Arofah Travel Mandiri tahun 2019”. Perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada evaluasi pelayanan dari seorang *Tour Leader* terhadap jemaah umrah, sedangkan peneliti berfokus pada peran seorang *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang seorang *Tour Leader*.

G. Sistematika Penulisan

Pada Penelitian ini memiliki lima bab pembahasan dan disusun dengan efisien, setiap bagian akan menjelaskan tentang masalah masing-masing dan saling terkait sebagaimana berikut:

Bab I, Pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II, Kajian teori yang membahas pengertian peran *Tour Leader*, tanggung jawab *Tour Leader*, pengertian kepemimpinan, tipe-tipe kepemimpinan, pengertian umrah, syarat umrah, dan cara-cara umrah.

Bab III, Metode penelitian berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV, Hasil dan pembahasan dari penelitian tentang peran dan pelayanan *Tour Leader* dalam memimpin perjalanan umrah di PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

Bab V, Penutup yaitu simpulan dan rekomendasi.