

ABSTRAK

Skripsi atas nama Muhammad Reski NIM 3622048 Program Studi Strata 1 (S1) Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam Negeri syech M. Djamil Djambek Bukittinggi dengan judul "Analisis Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jamaah Umrah Di PT Sukses Internasional Tour Dan Travel Regional Bukittinggi."

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, khususnya peran tour leader sebagai pendamping utama jamaah selama perjalanan. Tour leader memiliki tanggung jawab dalam mengatur perjalanan, memberikan arahan ibadah, serta memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran tour leader dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tour leader serta beberapa jamaah umrah di PT Sukses Internasional Tour & Travel Regional Bukittinggi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai peran tour leader dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tour leader memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah melalui tiga peran utama, yaitu sebagai organizer, communicator, dan mover group. Sebagai organizer, tour leader bertanggung jawab dalam mengatur dan mengoordinasikan seluruh rangkaian perjalanan jamaah. Sebagai communicator, tour leader berperan dalam menyampaikan informasi secara jelas serta menjalin komunikasi yang efektif dengan jamaah dan pihak terkait. Sedangkan sebagai mover group, tour leader mampu menciptakan kebersamaan, menjaga kekompakan jamaah, serta memberikan motivasi spiritual selama pelaksanaan ibadah. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat faktor pendukung seperti kompetensi tour leader, komunikasi yang baik, serta fasilitas yang memadai. Sementara itu, faktor penghambat meliputi perbedaan karakter jamaah, kondisi cuaca ekstrem, kepadatan jamaah di Tanah Suci, serta kendala teknis perjalanan. Secara keseluruhan, peran tour leader memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membantu jamaah melaksanakan ibadah umrah dengan lebih tertib, nyaman, dan khusyuk.

Kata kunci : Tour Leader, Kualitas Ibadah, Jamaah Umrah, Pelayanan Umrah