



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**PERAN TOUR LEADER DALAM UPAYA  
PENINGKATAN PELAYANAN PERJALANAN WISATA  
PADA JEMAAH HAJI DAN UMRAH (STUDI KASUS DI  
PT EBAD AL RAHMAN WISATA JUANDA SIDOARJO)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Surabaya  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Sosial (S.Sos)

**Disusun Oleh :**  
**Firda Ishlahul Ummah**  
**NIM. 04040420068**

**Dosen Pembimbing :**  
**Airlangga Bramayudha, M.M**  
**NIP. 197912142011011005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUNAN AMPEL SURABAYA  
2023**

## PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda Ishlahul Ummah

Nim : 04040420068

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan jujur dan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **Peran Tour Leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Perjalanan Wisata Pada Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus di PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo)** adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 15 Desember 2023

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'M. F. I. UMMAH' and 'TEMPEL' in a stylized font, with a serial number 'BAALXIM46924812' at the bottom. The signature is written in a cursive style.

Firda Ishlahul Ummah

04040420068

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**“PERAN TOUR LEADER DALAM UPAYA  
PENINGKATAN PELAYANAN PERJALANAN WISATA  
PADA JEMAAH HAJI DAN UMRAH (STUDI KASUS DI  
PT EBAD AL RAHMAN WISATA JUANDA  
SIDOARJO)”**

**Skripsi**

**Oleh:**

**Firda Ishlahul Ummah**

**NIM: 04040420068**

**Telah disetujui untuk di ujikan**

**Surabaya, 6 Desember 2023**

**Dosen Pembimbing,**



**Airlangga Bramavudha, M.M**

**NIP: 19791214201 101 1005**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**“PERAN TOUR LEADER DALAM UPAYA  
PENINGKATAN PELAYANAN PERJALANAN  
WISATA PADA JEMAAH HAJI DAN UMRAH  
(STUDI KASUS DI PT EBAD AL RAHMAN  
JUANDA SIDOARJO)”**

SKRIPSI

Disusun Oleh

Firda Ishlahul Ummah

04040420068


Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Strata Satu

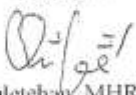
Pada tanggal 15 Desember 2023

Tim Penguji


Penguji I

  
Airlangga Bramnyudhaa, M.M  
NIP. 197912142011011005


Penguji II

  
Aun Falestien Faletehan, MHRM, Ph.D.  
NIP. 198205142005011001

Penguji III

  
Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc., M.Fil.I  
NIP. 197003042007011056

Penguji IV

  
Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si  
NIP. 197512302003121001

Surabaya, 15 Desember 2023

Dekan,



  
Moch. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I  
NIP. 19711998031001



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Firda Ishlahul Ummah  
NIM : 04040420068  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah  
E-mail address : firdaislah5@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Peran Tour leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Perjalanan Wisata Pada Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus di PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Februari 2024

Penulis

( Firda Ishlahul Ummah )

## ABSTRAK

Firda Ishlahul Ummah NIM 04040420068, 2023, Peran Tour Leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Perjalanan Wisata Pada Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus di PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Tour Leader dalam meningkatkan pelayanan perjalanan wisata pada jemaah haji dan umroh pada PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo dan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan perjalanan tersebut.

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan wawancara. Teknik validitas yang digunakan adalah triangulasi metode, triangulasi sumber data dan triangulasi teori dan untuk analisis data peneliti menggunakan pendekatan Mils dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini adalah PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo memiliki Tour Leader yang profesional dan berkompeten, sehingga dapat membimbing jemaah dalam perjalanan ibadah haji dan umroh secara optimal. Berikut adalah bentuk dari peran Tour Leader PT Ebad Al Rahman Wisata dalam meningkatkan pelayanan perjalanan. Pertama, Tour Leader memiliki wawasan yang luas tentang ibadah haji dan umrah. Kedua, keberhasilan Tour Leader dalam menciptakan kepuasan jemaah haji dan umroh. Ketiga, memiliki sertikat nasional SKKNI untuk menjadi Tour Leader yang berkompeten. Keempat, Tour Leader membimbing secara efektif saat sebelum keberangkatan hingga kembali ke Tanah Air. Kelima, Tour Leader membimbing jemaah secara optimal sehingga ibadah haji dan umroh dapat dipastikan keabsahannya.

Sedangkan yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Tour Leader dalam membimbing perjalanan ibadah haji dan umroh di PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo. Faktor pendukung terdapat dua hal yaitu kekompakan jemaah, dan jemaah yang memiliki pemahaman dan kesadaran tinggi. Faktor penghambat terdapat dua hal yaitu kurangnya rasa saling memahami antara jemaah dengan Tour Leader, dan jemaah lansia yang kurang memahami teknologi.

**Kata kunci: Peran, Tour Leader, Pelayanan Perjalanan.**



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **ABSTRACT**

*Firda Ishlahul Ummah NIM 04040420068, 2023, The Role of Tour Leaders in Efforts to Improve Tourist Travel Services for Hajj and Umrah Pilgrims (Case Study at PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo).*

*This research aims to find out the role of the Tour Leader in improving tourist travel services for Hajj and Umrah pilgrims at PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo and the supporting and inhibiting factors in these travel services.*

*In this research, the researcher used a qualitative research method with a case study type of research. The data collection techniques used were documentation and interviews. The validity technique used is method triangulation, data source triangulation and theory triangulation and for data analysis the researcher used the Mils and Huberman approach.*

*The results of this research are that PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo has a professional and competent Tour Leader, so that it can guide the congregation on the Hajj and Umrah pilgrimage optimally. The following is a form of the role of PT Ebad Al Rahman Wisata Tour Leader in improving travel services. First, the Tour Leader has broad insight into the Hajj and Umrah pilgrimages. Second, the Tour Leader's success in creating satisfaction for Hajj and Umrah pilgrims. Third, have a national SKKNI certificate to become a competent Tour Leader. Fourth, the Tour Leader guides effectively before departure until returning to Indonesia. Fifth, the Tour Leader guides the congregation optimally so that the validity of the Hajj and Umrah pilgrimages can be ensured.*

*Meanwhile, the supporting and inhibiting factors for the Tour Leader in guiding the Hajj and Umrah pilgrimage at PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo. There are two supporting factors, namely congregational unity and a congregation that has high understanding and awareness. There are two inhibiting*



*factors, namely a lack of mutual understanding between the congregation and the Tour Leader, and elderly congregations who do not understand technology.*

***Keywords: Role, Tour Leader, Travel Services.***



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR ISI

|                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN .....              | i             |
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....  | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>          |               |
| LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....    | iii           |
| PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI ..... | iv            |
| ABSTRAK.....                          | v             |
| <i>ABSTRACT</i> .....                 | vii           |
| KATA PENGANTAR .....                  | ix            |
| DAFTAR ISI.....                       | xii           |
| BAB I.....                            | 1             |
| PENDAHULUAN .....                     | 1             |
| A.    Latar Belakang.....             | 1             |
| B.    Rumusan Masalah.....            | 7             |
| C.    Tujuan Penelitian .....         | 7             |
| D.    Manfaat Penelitian .....        | 7             |
| E.    Penelitian Terdahulu.....       | 8             |
| F.    Definisi Konsep .....           | 10            |
| G.    Sistematika Pembahasan.....     | 12            |
| BAB II.....                           | 14            |
| KAJIAN TEORITIK.....                  | 14            |
| A.    Peran Tour Leader .....         | 14            |
| B. <i>Framework</i> .....             | 23            |
| C.    Pelayanan .....                 | 24            |

|  |     |
|--|-----|
| BAB III .....                            | 37  |
| METODE PENELITIAN.....                   | 37  |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian ..... | 37  |
| B. Lokasi dan Objek Penelitian .....     | 37  |
| C. Jenis dan Sumber Data.....            | 38  |
| D. Tahap-Tahap Penelitian .....          | 39  |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....          | 43  |
| F. Teknik Validitas Data .....           | 44  |
| G. Teknik Analisis Data .....            | 45  |
| BAB IV .....                             | 47  |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....                | 47  |
| A. Gambaran Umum.....                    | 47  |
| B. Penyajian Data .....                  | 56  |
| C. Analisis Data.....                    | 109 |
| D. Menurut Perspektif Islam.....         | 132 |
| BAB V.....                               | 134 |
| PENUTUP.....                             | 134 |
| A. Kesimpulan .....                      | 134 |
| B. Saran dan Rekomendasi.....            | 135 |
| C. Keterbatasan Penelitian.....          | 136 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                     | 137 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Dessy Nuramaliah Priyana, "Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018", Skripsi Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019
- Agung Saputro, "Peran *Tour Leader* Dalam Pelayanan Dan Pendampingan Jamaah Umroh Di Biro Haji Dan Umroh PT Sunan *Tour And Travel*", Skripsi Manajemen Dakwah, UIN Raden Mas Said Surakarta, 2022
- Dhea Prisky Nadimisia, "Tanggung Jawab *Tour Leader* Di PT. Aisyah Perdana *Tour And Travel*", Ilmu Administrasi, Universitas Riau, 2022
- Afian Asyhar, "Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Niat Suci Kebaitullah (NSK)", Manajemen Dakwah, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022
- Fitra Andi Yogo Ariuz, "Peranan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia", Ilmu Administrasi, Univesitas Jember, 2019
- Fahri Ali, "Peran *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Umrah Jamaah Pada Wali Tour & Travel Kabupaten Semarang", Manajemen Dakwah, IAIN Salatiga, 2022
- Muhamad Nur Ichsan, "Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di Phinisi Wisata Jakarta Selatan", Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah

Jakarta, 2023

- Fatihatul Firda Muhimmah, 'Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Ebad Al Rahman Wisata Surabaya', Skripsi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 53.1 (2018)
- Henri, 'Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018
- Dhea Pratiwi Luana, 'Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru Tahun 2019
- Nurhadi, Tinggi, Sekolah, Agama Islam, Stai Al-azhar Pekanbaru, and Riau Indonesia, 'KONSEP PELAYANAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH', 4988 (2018)
- MAR'ATUSSAFA'AH, Evaluasi Pelayanan Tour Leader Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Arofah Travel Mandiri Tahun 2019, Repository 2020
- Danya Maharani, Analisis Tanggung Jawab Manajemen Travel Haji dan Umrah Terhadap Calon Jemaah Menurut Akad *Ijarah Bi Al 'Amal* di Kota Banda Aceh", Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2020

Farah Hafidhah, Manajemen Pelayanan Halal Tour Pada Calon Jamaah Haji dan Umroh di PT Ebad Wisata, Skripsi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019

Ahmad Rijali, “Analisis Data Kualitatif,” *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018)

Kasiyan, “Kesalahan Implementasi Teknik Triangulasi Pada Uji Validitas Data Skripsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Seni Rupa FBS UNY,” *Imoji* 13, no. 1 : 1–13.

Noor Wahyuni, “In-Depth Interview(Wawancara Mendalam),” Blog, Oktober 2014

Ratri Ayumsari, “Peran Dokumentasi Informasi Terhadap Keberlangsungan Kegiatan Organisasi Mahasiswa,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 6, no. 1 (2022): 64.

Imami Nur Rachmawati, “Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif; Wawancara,” *Jurnal Keperawatan Indonesia* 11, no. 1 : 35–37.

Ali Muhammad Ali Yusni, ‘Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda’, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1.1

Darsih, “Peran Muthawwif Dalam Ibadah Haji dan Umrah”, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022

Ginda Nurfianti, “Peran Tour Leader PT. An-Nur Maarif Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jamaah Haji dan Umrah di

Makassar”, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar

Rahendra Maya, Muhammad Sarbini, Herman, Ahmad  
Ubaedillah, “Manajemen Pelaksanaan Umrah Akbar Satu  
Pesawat: Sinergisitas *Tour Leader* Dan *Tour Guide*” ,  
Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, STAI Al-Hidayah  
Bogor, 2023



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A