

ABSTRAK

Indonesia memiliki beragama agama yang menjadi agama mayoritas adalah agama Islam. Agama Islam memiliki rukun yang harus dipebuhi oleh umat muslim. Salah satunya adalah ibadah umrah sebagai rukun didalam ibadah haji yang wajib dilakukann umat muslim apabila mampu. Manusia diciptakan dengan kelebihan dan kekurangan masing-masing termasuk dengan yang memiliki kekurangan fisik baik sejak lahir atau karena kejadian yang tidak terduga seperti kecelakaan yang membuat manusia memiliki kekurangan fisik. Namun, semua umat Islam ingin pergi ibadah umrah tidak terkecuali yang memiliki kekurangan fisik yang disebut tunadaksa. Pada era ini umat muslim mempercayakan perjalanan ibadah umrah kepada biro perjalanan. Biro perjalanan harus melakukan upaya untuk memberikan pelayanan dengan baik yang dilakukan oleh Tour Leader kepada para jamaahnya baik jamaah normal maupun jamaah tunadaksa.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada narasumber untuk mendapatkan data yang sistematis dan valid.

Hasil dari penelitian ini adalah *Tour Leader* menggunakan strategi penanganan jamaah umrah tunadaksa yaitu dengan *Man*, memberikan pelayanan sumber daya manusia yang baik dan tidak mengecewakan. *Money*, dengan cara melakukan tambahan pembayaran untuk kelancaraan umrah jamaah tunadaksa. *Matherials*, *Tour Leader* memberikan fasilitas sesuai yang dibutuhkan jamaah tunadaksa, dan *Methods* dengan menggunakan metode berupa pendekatan emosional.

Kata Kunci : *Upaya, Tour Leader, Jamaah, Umrah, Tunadaksa.*