

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DI
PT. WAHDAN SABILANA PADA ERA *NEW NORMAL***

SKRIPSI

**OLEH :
MUHAMMAD SAIDILLAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DI PT. WAHDAN SABILANA
PADA ERA *NEW NORMAL***

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Manajemen Dakwah

Oleh :

**Muhammad Saidillah
180104030055**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023 M/ 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Saidillah

NIM : 180104030055

Tempat/Tanggal Lahir : Guntung, 13 Juni 2000

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umrah di PT. Wahdan Sabilana pada Era *New Normal*” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 29 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Saidillah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana
pada Era *New Normal*

Ditulis oleh : Muhammad Saidillah
NIM : 180104030055
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Program : Strata Satu (S-1)
Tahun Akademik : 2022-2023

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan
Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Desember 2022

Pembimbing I

Drs. H. Ahmad Gazali, M. Hum
NIP. 195811051988031001

Pembimbing II

Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 198701252015032003

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Restu Khalid, SE., MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Umrah di PT. Wahdan Sabilana Pada Era *New Normal*, ditulis oleh Muhammad Saidillah telah diajukan dalam sidang tim penguji skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:


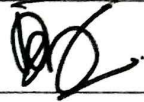

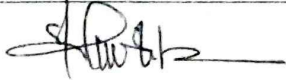
Hari : Senin
Tanggal : 09 Januari 2023
Dinyatakan : LULUS
Nilai : 80,2 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Drs. H. M. Abduh Amrie, MA
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	
2. Anggota Devi Noviyanti, SE.MM	
3. Anggota Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum	
4. Notulis Hj. Jumi Herlita, M.Sc	

SURAT BEBAS PLAGIASI

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc
NIP : 198310292009012011
UNIT KERJA : FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI dengan judul :

**"MANAJEMEN PELAYANAN UMRAG DI PT. WAHDAN SABILANA PADA ERA
NEW NORMAL"**

yang ditulis oleh :

Muhammad Saidillah

180104030055

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Benar Sudah Melakukan Cek Plagiasi menggunakan software plagiasi *Turnitin* dengan hasil uji plagiasi sebesar 25% (*kategori rendah*)*. Oleh karena itu kepada yang bersangkutan dapat diberikan surat bebas plagiasi.

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 29 Desember 2022
Operator Cek Plagiasi Prodi MD,



NUR FALIKHAH, S.Ant, M.Sc

Catatan : *Uji Plagiasi dapat diterima jika kurang dari 30%

Cek Plagiat

ORIGINALITY REPORT

25%
SIMILARITY INDEX

25%
INTERNET SOURCES

8%
PUBLICATIONS

9%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	8%
2	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	2%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
6	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	1%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
8	jurnal.stie-aas.ac.id Internet Source	1%
9	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
10	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%
11	ejournal.uinib.ac.id Internet Source	<1%
12	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
13	peraturan.go.id Internet Source	<1%
14	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	<1%
15	jurnal.umj.ac.id Internet Source	<1%

ABSTRAK

Muhammad Saidillah. 180104030055. *Manajemen Pelayanan Umrah Di PT. Wahdan Sabilana Pada Era New Normal.* Pembimbing (1) Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum. Pembimbing (2) Devi Noviyanti, SE.,MM. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Sarjana UIN Antasari Banjarmasin. 2022

Kata Kunci: Manajemen, pelayanan, ibadah umrah era *new normal*

Penelitian ini dilatar belakangi dengan pelaksanaan ibadah umrah pada era *covid-19* yang ditunda oleh pemerintah, banyak travel/biro yang tutup sementara. Pada era *new normal* pelaksanaan ibadah umrah sudah boleh diselenggarakan dengan memenuhi ketentuan-ketentuan yang baru. Kemudian pada hasil observasi penulis bahwasanya salah satu biro yang buka/aktif kembali pada era *new normal* adalah PT. Wahdan Sabilana dengan manajemen dan pelayanan yang pastinya sedikit banyaknya berbeda. Dengan demikian penelitian ini mengkaji tentang manajemen pelayanan umrah pada era *new normal* yang di kelola oleh PT. Wahdan sabilana. Adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan umrah dan faktor pendukung serta penghambat yang ada pada travel PT. Wahdan sabilana selama menyelenggarakan pada era *new normal* tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian disajikan dengan cara menggambarkan, menguraikan dan menjelaskan sesuai dengan hasil data yang didapat pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa manajemen pelayanan umrah PT. Wahdan sabilana sudah memiliki standar manajemen yang baik berawal dari pendaftaran hingga seterusnya. Kemudian empat fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan) dalam ruang lingkup pelayanan yang dijalankan juga sudah selaras dengan baik, hal tersebut mendapat banyak penilaian positif dari jemaah yang sudah berangkat. Pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. Wahdan sabilana dengan membuka jadwal keberangkatan paling sedikit sekali dalam sebulan, fasilitas yang disediakan menyesuaikan dengan paket-paket yang diminati jemaah. Pada pelayanan yang diberikan pegawai kepada jemaah sudah sangat baik hal ini dikarenakan pelayanan yang ramah dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami jemaah sehingga jemaah merasa puas dengan pelayanan tersebut. Dengan demikian secara keseluruhan dari jemaah bahwa pelayanan yang diberikan sangat bagus dan memberikan kepuasan terhadap jemaah. Adapun faktor pendukung yang ada berupa, manajemen dalam hal strategi pendaftaran menggunakan link *google form*, pelayanan pegawai terhadap jemaah, penyediaan obat-obatan (P3k), kerjasama dengan PT. Kaltrabu, menyediakan *tim handling*, sedangkan faktor penghambat berupa pengurangan jemaah karena *covid-19*, adanya jemaah yang positif *covid-19* sehingga jemaah tersebut ditunda keberangkatannya, banyaknya biro-biro, dan belum tersedianya tenaga kesehatan/dokter.

MOTTO

***"JANGAN KADA INGAT BAHINAK LAWAN
JANGAN KADA INGAT TAKURIHING"***

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah Swt., yang dengan limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan ‘inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Umrah di PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal*”. Dan juga Shalawat serta salam selalu tercurahkan ke haribaan junjungan kita Nabi Agung Muhammad saw, berserta keluarga, sahabat dan pengikut-pengikut beliau yang tetap istiqamah menghidupkan dan mengamalkan sunnah beliau dalam aktivitas kehidupan sehari-hari hingga hari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik berupa bimbingan, dukungan, juga motivasi, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan ribuan terimakasih dan penghargaan yang luar biasa kepada:

1. Kepada Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Kepada Drs. H. M. Abduh Amrie, MA., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
3. Kepada Restu Khaliq, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Kepada Drs. H. Ahmad Gazali, M.Hum, selaku pembimbing 1 dan sebagai *abuh* pada bimbingan akademik di perkuliahan yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, serta koreksi pada penelitian skripsi ini.

5. Kepada Devi Noviyanti, SE.MM, selaku pembimbing II dan sebagai *mama* pada bimbingan penelitian skripsi yang tidak pernah bosan untuk memberikan arahan, petunjuk, serta motivasi mengenai penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Seluruh tenaga pendidik dan kependidikan UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Kepada Bapak H. Akhmad Faisal Rizani selaku pimpinan perusahaan, Ustadz Uria selaku direktur operasional, staff serta pegawai yang telah memberikan izin penelitian di PT. Wahdan Sabilana.
8. Kepada Seluruh anggota struktur organisasi dan seluruh divisi PT. Wahdan Sabilana yang telah bersedia memberikan data dan berbagai informasi lainnya dalam penyusunan skripsi ini
9. Kepada jemaah umrah PT. Wahda sabilana, yaitu ibu ida da ibu salawati yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait penelitian skripsi ini.
10. Kepada *Mama Abah* (Wali Allah tanpa nama tanpa gelar), saudara serta seluruh keluarga saya yang tak henti-hentinya selalu memberikan bantuan, dukungan, do'a, serta semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Kepada keluarga besar Ilham Dokumen Servis, yang sudah banyak membantu dan memberi dukngan sehigga terselesaikan lah skripsi ini.
12. Kepada *sanak-sanak* Sanggar Tasmaq Annida yang telah memberikan candaan, pengalaman, dan selalu kebersamai sampai dititik ini.
13. Kepada teman-teman Jurusan manajemen dakwah angkata 18 lokal C yang telah kebersamai dari awal perkuliahan sampai dititik ini.

14. Kepada Seluruh teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta pelajaran dan yang telah memberikan warna di kehidupan saya selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin, yang tak bisa disebutkan satu persatu

Atas segala bantuan, bimbingan pengarahan dan partisipasinya semoga mendapat pahala kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya dengan mengharap ridha dan karunia-Nya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aaamiin ya Rabbal' Aalamiin

Banjarmasin, 25 Desember 2022



Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penelitian skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	Ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan Ye
ص	Şad	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ain	'	Apostrof Terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Mad Dan Diftong :

1. Fathah Panjang : \bar{A}/\bar{a}
2. Kasrah Panjang : \bar{I}/\bar{i}
3. Dhammah Panjang : \bar{U}/\bar{u}
4. Aw : أَوْ
5. Ay : أَيُّ

Catatan :

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap Misalnya: رَبَّنَا ditulis *rabbānā*
2. Vokal Panjang (*mad*) :
Fathah (baris atas) ditulis \bar{a} , *kasrah* (baris di bawah) ditulis \bar{i} serta *dhammah*

(baris depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: القَارِعَةُ ditulis *al-qāri'ah*, المسَاكِينُ ditulis *al-masākīn*, المَلْحُونُ ditulis *al-muflihūn*.

3. Kata sanding *alif + lam*

Bila diikuti dengan huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الكَافِرُونَ ditulis *al-kāfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرِّجَالُ ditulis *ar-rijāl*.

4. *Ta'marbutah*

Bila terletak diakhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: البَقَرَةُ ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya: الزَّكَاةُ الْمَالُ ditulis *zakā al-māl*, atau سُورَةُ النَّسَاءِ ditulis surat *an-Nīsā*.

5. Penelitian kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: ditulis

وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *wahuwakhairar-Rāziqīn*.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT. yang senantiasa memberikan limpahan rahmat, hidayat, taufik, serta karunia-Nya lah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan berjalan lancar. Juga Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Nabi besar Muhammad SAW. beserta para keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Kemudian Karya skripsi yang begitu sederhana ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya kasihi da saya sayangi serta orang yang berarti dalam kehidupa saya,

1. Persembahan pertama kuperuntukkan kepada *Mama abah ulun*, Yaitu Rusmaniyah dan M. Yani, *ujar ulun makasih ma bah lah*. Pada dasarnya kata ribuan terima kasih pun tidak dapat membalas jasa kalian berdua, kata yang terucap ini adalah salah satu bukti jerih payah *pian bedua sampai titik banyu paluh buhan pian sagin ulun sakira anak pian sampai dititik ini*. Makasih *sagin buhan pian nang sudah dikirim khalik ke ulun dengan sebutan Wali Allah tanpa nama tanpa gelar*. Pasti tuhan memberi kebahagiaan baik didunia maupun di akhirat kepada kalian, Aamiin ya Allah
2. Persembahan kedua kuperuntukkan kepada Saudara, keluarga, yang telah membantu doa serta dukungannnya sampai penulis dititik ini. Ucapan terima kasih untuk kalian tiada terkira. Terima kasih ucapku.
3. Persembahan ketiga kuperuntukkan kepada Dosen Pembimbing yaitu Bapak Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum dan Ibu Devi Noviyanti, SE., MM., terimakasih atas segala bantuan, arahan, serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih kepada Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Bapak

Restu Khaliq serta seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik saya selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin.

4. Persembahan keempat kuperuntukkan kepada keluarga besar Ilham Dokumen servis, terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Persembahan kelima kuperuntukkan kepada *sanak-sanak* Sanggar Tasmaq Annida, Terima kasih sudah kebersamai dan banyak memberi pengalaman di dalam kehidupan ini selama penulis awal masuk sampai berada dititik ini. *Jangan kada ingat slogan kita “Harambaranayamunniatsudahtasambat”*.
6. Persembahan keenam kuperuntukkan kepada teman-teman di UIN antasari, khususnya teman-teman jurusan Manajemen Dakwah angkatan 18 lokal C. Terimakasih sudah kebersamai dan banyak memberikan kenangan dari awal kuliah sampai penulis berada dititik ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
SURAT BEBAS PLAGIASI	v
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
KATA PERSEMBAHAN	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikasi Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Manajemen Pelayanan	10
B. Ibadah Umrah Era <i>New Normal</i>	21
C. Kerangka Pikir	25

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
B. Subjek dan Objek Penelitian	28
C. Lokasi Penelitian	28
D. Data dan Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Gambara umum PT. Wahdan sabilana	34
2. Manajemen pelayanan umrah PT. wahda sabilana	46
3. Faktor pendukung dan penghambat PT. Wahdan sabilana pada era <i>new normal</i>	66
4. Gambaran kepuasan Jemaah	69
B. Pembahasan.....	72
1. Analisis manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan sabilana pada era <i>new normal</i>	72
2. Analisis faktor pendukung dan penghambat Manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan sabilana pada era <i>new normal</i>	91
BAB V PENUTUP	96
A. Simpulan	96
B. Saran-saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor PT. Wahdan sabilana.....	39
TABEL 4.2 Data jumlah jemaah umrah pada era <i>new</i> normal tahun 2022	42
TABEL. 4.3 Harga paket umrah tahun 2022	43
TABEL 4.4 Nama Pembimbing haji dan umrah PT. Wahdan Sabilana.....	66

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Pikir	25
GAMBAR 4.1 Logo PT. Wahdan Sabilana.....	35
GAMBAR 4.2 Struktur Organisasi PT. Wahdan Sabilana tahun 2022	36
GAMBAR 4.3 Brosur Umrah PT. Wahdan Sabilana.....	44