

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.