

**MANAJEMEN PEMBERANGKATAN JEMAAH UMRAH
PADA MASA *NEW NORMAL* DI PT MA'ALI WISATA *TOUR*
AND TRAVEL KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH :
NOOR LAILY**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**MANAJEMEN PEMBERANGKATAN JEMAAH UMRAH
PADA MASA *NEW NORMAL* DI PT MA'ALI WISATA *TOUR
AND TRAVEL* KOTA BANJARMASIN**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah**

**Oleh
Noor Laily
180104030076**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Noor Laily
NIM : 180104030076
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 10 November 2000
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Pemberangkatan Jemaah Umrah pada Masa *New Normal* di PT Ma’ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi saya ini bukan hasil karya saya atau merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 29 Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Noor Laily

Noor Laily
NIM. 180104030076

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pemberangkatan Jemaah Umrah
pada Masa *New Normal* di PT Ma'ali Wisata
Tour and Travel Kota Banjarmasin

Ditulis Oleh : Noor Laily

NIM : 180104030076

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Parodi : Manajemen Dakwah

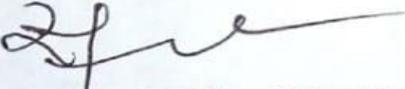
Alamat Sekarang : Jl. Sungai Andai Jeruk Purut IV no. 31

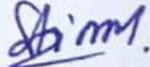
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Zainal Pikri, M.Ag., MA., PhD.
NIP. 197101312000031003


Sri Anafarhanah, SEL., MSI
NIP. 198909112015032005

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


Restu Khalid, MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Manajemen Pemberangkatan Jemaah Umrah pada Masa *New Normal* di PT Ma'ali Wisata Tour and Travel Kota Banjarmasin** ditulis oleh Noor Laily, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 6 Juli 2022

Dinyatakan (**LULUS**) dengan predikat: **A+**

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Abdul Amrie, MA.

NIP. 196305021992031005

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Taufiqurrahman, S.Ag., M.Ed.	1.
2. Anggota Dr. Zainal Pikri, M.Ag., MA	2.
3. Anggota Armiah, S.IP, M.Si	3.
4. Anggota Sri Anafarhanah, SEI., MSI	4.

ABSTRAK

Noor Laily: 180104030076. *Manajemen Pemberangkatan Jemaah Umrah pada Masa New Normal di PT Ma'ali Wisata Tour and Travel Kota Banjarmasin, 2022.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: Zainal Pikri, M.Ag.,MA.,PhD. dan Sri Anafarhanah, SEI.,MSI

Kata Kunci: Manajemen Pemberangkatan, Jemaah Umrah, *New Normal*.

Skripsi ini disusun dengan latar belakang ketertarikan penulis terhadap manajemen pemberangkatan jemaah umrah dimasa *new normal* mengingat adanya izin dari pemerintah Arab Saudi kepada travel jemaah haji dan umrah untuk memberangkatkan jemaah umrah pasca pandemi selama dua tahun terakhir.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal*, faktor yang menjadi pendukung serta penghambat manajemen pemberangkatan dalam menunaikan ibadah umrah pada masa *new normal*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode kualitatif (*Field research*) dengan pendekatan deskriptif. Kemudian penulis melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data. Data tersebut kemudian diolah dengan teknik analisis deskriptif kualitatif, dengan subjek seorang Direktur serta beberapa staf PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*, dan objeknya terkait dengan Manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal* di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dan faktor pendukung serta penghambat keberangkatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal* telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Akan tetapi pada aspek manajemen khususnya *controlling* masih terbelang belum efektif berdasarkan hasil wawancara kepada informan bagian manajer operasional. Hal ini dapat ditinjau dari aspek teori manajemen *controlling*. Adapun faktor pendukung, dibukanya pendaftaran oleh pemerintah Arab Saudi, dibebaskan syarat karantina & swab PCR, pengurusan administrasi offline, adanya staf yang profesional, dan banyaknya jemaah yang ingin berangkat. Kemudian faktor penghambat, jemaah tidak jadi berangkat dikarenakan sakit dan meninggal, keterlambatan koper yang dipesan, tidak kebagian bus ketika ingin ziarah ke Hudaibiyah, adanya jemaah yang terlambat datang ke bandara, kelebihan barang timbangan barang ketika di bandara, dan cuaca yang tidak mendukung.

Saran yang ingin disampaikan penulis dalam skripsi ini adalah: untuk lebih menekankan fungsi pengawasan serta mengevaluasi permasalahan yang terjadi dalam proses pemberangkatan dan ditambahnya tim handling dengan tujuan agar proses pemberangkatan berjalan secara efektif dan efisien dan untuk penelitian selanjutnya masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi pada proses pemberangkatan di masa *new normal* yang belum diungkap dalam penelitian ini seperti sumber daya manusia dan pelatihan staf yang mempengaruhi pemberangkatan.

MOTTO

**“Keberhasilan Bukanlah Milik Orang Yang Pintar, Tetapi
Keberhasilan Adalah Kepunyaan Mereka Yang Senantiasa
Berusaha”**

(Bacharuddin Jusuf Habib)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ، وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ . أَمَّا بَعْدُ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puja dan puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam tidak lupa kita haturkan ke junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, kerabat dan sahabat beliau. Alhamdulillah segala puji dan syukur kita panjatkan keharibaan nabi besar kita Muhammad SAW karena berkat limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pemberangkatan Jemaah Umrah Pada Masa *New Normal* di PT. Ma’ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin” ini dengan baik, demi tercapainya gelar Sarjana Sosial (S. Sos), di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin

Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini penulis sadar bahwa dalam setiap proses nya banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi dan lain sebagainya. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA yang telah menyetujui desain proposal skripsi ini dan

memberikan surat izin riset untuk keperluan penelitian.

3. Bapa Zainal Pikri, M.Ag.,MA.,PhD. selaku pembimbing I sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini sejak awal hingga akhir.
4. Ibu Sri Anafarhanah, SEI,. MSI selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan serta koreksi dalam penelitian ini
5. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, dan tenaga kerja beserta para staf yang banyak memberikan bantuan pelayanan administrasi selama kuliah hingga berakhir penyusunan skripsi
6. Kepada Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam meminjam buku-buku yang penulis perlukan
7. Kepada Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam meminjam buku-buku yang penulis perlukan
8. Kepada Ustadz Irhami selaku direktur PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin beserta para staf yang telah memberikan izin Penelitian serta bersedia memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini di PT. Ma'ali Wisata

Tour and Travel Kota Banjarmasin sehingga berjalan dengan lancar.

9. Untuk kedua orang tua yang telah mengasuh, membesarkan, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan semangat serta pengorbanan, serta saudara-saudara dan keluarga yang juga selalu memberikan motivasi dan dukungan dari awal sampai berakhir nya perkuliahan ini
10. Untuk teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah 2018 yang selalu saling menyemangati baik dalam menyelesaikan perkuliahan maupun penyelesaian skripsi ini
11. Untuk semua pihak yang telah berpartisipasi serta memberikan motivasi, bantuan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Atas segala bantuan, bimbingan, pengarahan dan motivasi semoga mendapatkan pahala dan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya dengan mengharap ridho dan karunia-Nya semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin ya Rabbal'Alamin

Banjarmasin, 29 Juni 2021



Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI

Fenomena Konsonan Bahasa Arab yang ada dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 atau No. 1887 dan No. 0543 atau No. 1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut.

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ت : T	18. ع : ‘
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ز : Z	26. و : W
12. س : S	27. ه : H
13. ش : Sy	28. ء : ‘
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

Mad dan Diftong:

1. Fathah Panjang: Āatauā
2. Kasrah Panjang: Īatauī
3. Dhammah Panjang: Ūatauū
4. Aw: وَا
5. Ay: يَا

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap. Misalnya: ربنا ditulis *rabbānā*.
2. Vokal panjang (mad);
Fathah (baris di atas) di tulis **ā** *kasrah* (baris di bawah) di tulis **ī**, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan **ū**. Misalnya: الفارعة ditulis *alqâri‘ah*, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihūn*.
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya: الكافرون ditulis *al-kâfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرجال ditulis *ar-rijāl*.
4. Ta' *marbûthah* (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya: البقرة ditulis *al-baqarah*.
Bila di tengah kalimat ditulis **t**, misalnya: زكاة المال ditulis *zakât al-māl*,
atau النساء سورة ditulis *sûrat an-Nīsā`*.

Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya: هو خير الرازيين ditulis *huwa khairat-Rāziqīn*.

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Ucapan beribu syukur tak terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT sang Maha pengasih lagi Maha penyayang, berkat anugerah dan kasih sayang-Mu skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih kepada Allah SWT atas pertolongan dari setiap langkah yang hamba pijakkan dan segala nikmat yang telah Engkau limpahkan.

Rasa terimakasih yang paling dalam penulis persembahkan kepada cinta pertamaku dan surgaku (Bapak Lukman Hakim dan Ibu Muassabah) yang tak pernah berhenti melantunkan doa kepada sang Maha Kuasa untuk keberhasilan anak semata wayang mu. Terima kasih untuk semua dukungan dan cinta yang sangat besar tidak ada batas. Tidak ada habisnya penulis ucapkan rasa terimakasih karena selalu ada untuk anak mu disaat dunia menutup tangannya, Bapa dan Ibu yang membuka tangannya dan membangkitkanku.

Terima kasih juga untuk seluruh keluarga ku yang sudah mendoakan dan mendukungku selama menuntut ilmu. Teruntuk niniku Noor Jennah orang yang paling berharga dan berjasa dalam separuh hidupku terimakasih karena selalu berjuang untuk ku, menjaga dan menyayangiku setiap saat, walau punggungmu tak lagi tegap, kakimu tak lagi kuat, dan bahu yang terasa penat, namun dirimu tak pernah mengeluh walaupun sesaat dan selalu memelukku dengan erat.

Untuk dosen penasehat dan pembimbing penulis, Bapak Zainal Pikri, M.Ag.,MA.,PhD dan Ibu Sri Anafarhanah, SEI,MSI serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan pengalaman tanpa mengenal lelah meski sering membuat kesalahan dengan penuh kesabaran Bapak dan Ibu membimbing penulis. Semoga selalu di rahmati Allah dan mendapatkan keberkahan serta diberikan balasan kebaikan yang tak terhingga.

Teruntuk semua guru-guru yang telah mengajarkan kepada penulis tentang banyaknya ilmu baik ilmu duniawi maupun akhirat. Terimakasih berkat hadiah terindah yang engkau berikan, penulis mampu membuka banyak jendela di dunia ini, pesan ini adalah hadiah kecil untuk guru-guru yang sudah mengajarkan hal tersebut. Semoga mereka mendapatkan kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat.

Untuk teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang sudah penulis anggap seperti keluarga sendiri dan semoga kita semua dapat dipertemukan dengan dengan keadaan sehat dan sukses dimasa mendatang. Terimakasih teman seperjuanganku karena sudah menemani penulis hampir setiap hari selama menuntut ilmu di Kampus UIN Antasari Banjarmasin. Semoga ilmu yang sudah kita dapatkan bisa bermanfaat untuk diri kita sendiri, masyarakat dan semoga ilmu yang kita dapat di berkahi oleh Allah SWT. Tak lupa juga teman-teman ku yaitu teman sejak awal kuliah yang tergabung dalam grup orang kaya yaitu Puput, Mita, Ajeng, Hasna, semoga impian kita tercapai sesuai Nama grup kita dan semoga kita dapat selalu berkomunikasi meskipun sudah sama-sama sukses.

Kepada sahabat-sahabatku tersayang, yang selalu ada untuk ku, baik panas maupun hujan dan dari lapar sampai kenyang. Kisah kita akan aku kenang dalam dekapan keabadian, karena kalian yang telah mengajarkan penulis arti sebuah kebersamaan dimana kita dipertemukan dari perantauan, dan dipersatukan dalam ikatan persahabatan. Allah mempertemukan kita untuk menjadi keluarga baru yang selalu saling membantu setiap ada kesulitan, kita dipertemukan dari jarak yang tak pernah kita bayangkan tetapi semua keadaan kita lalui dalam kebersamaan, sahabatku yaitu Alfina, Zaimah Melinda, Nurlaili Amalina, Nur Camelia, dan Fathul Jannah semua perjalanan panjang tidak akan bisa kita lupakan, jadikanlah ini sebuah memori yang akan kita kenang di masa mendatang, bahwa kita pernah dipertemukan dan berjuang demi sebuah gelar dan harapan dalam genggaman, dan semoga kita bisa mewujudkan keinginan kita membangun rumah dalam satu kompleks. Penulis selalu berharap agar kita bisa menjadi sahabat di dunia maupun di akhirat, dipertemukan dengan keadaan sehat dan cita-cita yang sudah kita wujudkan dalam cerita disetiap saat.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kampus tercinta UIN Antasari Banjarmasin terkhusus Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, untuk semua bimbingan, ilmu dan pengalaman yang sudah diberikan kepada penulis. Banyak hal yang tidak mungkin dapat terlupakan selama penulis berkuliah di kampus ini. Susah dan senang dalam menuntut ilmu menjadi saksi perjuangan selama berkuliah di kampus tercinta ini. Semua akan tersimpan dalam kenangan yang tentu saja akan teringat sampai selamanya.

Terima kasih juga untuk PT Ma'ali *Tour and Travel* beserta direktur dan staf lainnya. Tanpa bantuan kalian penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kemudian juga terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berhasil dan mampu berjuang sejauh ini melawan mood serta ego yang tidak menentu selama penulisan skripsi ini. Hingga pada akhirnya sampai di titik perjuangan dimana penulis dapat menjawab pertanyaan orang-orang “Kapan laily sidang”

Terakhir teruntukmu, seseorang yang akan menjadi imam dalam takdirku kelak dan membimbingku menjadi makmum yang taat, semoga kita selalu berada dalam doa yang sama meskipun sementara dipisahkan oleh semesta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PERSEMBAHAN	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Tinjauan Tentang Manajemen	14
1. Pengertian Manajemen	14
2. Manajemen Menurut Islam	16
3. Fungsi-Fungsi Manajemen	18
4. Unsur-Unsur Manajemen	25
B. Tinjauan Tentang Pemberangkatan Umrah	27
1. Pemberangkatan	27
2. Pengertian Umrah.....	28
3. Hukum Umrah	30
4. Waktu Mengerjakan Umrah	31
5. Syarat, Rukun, dan Wajib Umrah	31
C. Tinjauan <i>New Normal</i>.....	32
1. <i>New Normal</i>	32

2. Ciri-Ciri Era <i>New Normal</i>	33
3. COVID-19	35
4. Protokol Kesehatan COVID-19.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Subjek dan Objek Penelitian	40
C. Lokasi Penelitian.....	41
D. Data dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Lokasi Penelitian	49
B. Penyajian Data	54
1. Manajemen Pemberangkatan Umrah pada Masa <i>New Normal</i>	54
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemberangkatan	68
C. Pembahasan	70
1. Manajemen Pemberangkatan	71
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemberangkatan	80
BAB V PENUTUP	84
A. Simpulan	84
B. Rekomendasi	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114