

## 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.