

**MANAJEMEN DAKWAH DALAM PELAYANAN JASA  
KBIH NUSA MADINAH KEC. WIRADESA  
KAB. PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh :

**LAILATUL MUFTADHILAH**  
**NIM. 3617013**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2021**

**MANAJEMEN DAKWAH DALAM PELAYANAN JASA  
KBIH NUSA MADINAH KEC. WIRADESA  
KAB. PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh :

**LAILATUL MUFTADHILAH**  
**NIM. 3617013**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lailatul Muftadhilah  
NIM : 3617013  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN DAKWAH DALAM PELAYANAN JASA KBIH NUSA MADINAH KEC. WIRADESA KAB. PEKALONGAN”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di IAIN Pekalongan.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Pekalongan.

Pekalongan, 27 Desember 2021

Penulis,



**Lailatul Muftadhilah**  
**NIM. 3617013**

## NOTA PEMBIMBING

Dr. Esti Zaduqisti, M.Si  
Jl. Gondang 201 Wonopringgo, Kabupaten Pekalongan

Lamp : 4 (Empat) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Lailatul Muftadhilah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

di-

### **PEKALONGAN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : LAILATUL MUFTADHILAH

NIM : 3617013

Judul : **MANAJEMEN DAKWAH DALAM PELAYANAN JASA  
KBIH NUSA MADINAH KEC. WIRADESA KAB.  
PEKALONGAN**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 16 November 2021

Pembimbing,



**Dr. Esti Zaduqisti. M.Si**  
**NIP. 197305051999031002**



## PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **LAILATUL MUFTADHILAH**  
NIM : **3617013**  
Judul Skripsi : **MANAJEMEN DAKWAH DALAM PELAYANAN JASA KBIH NUSA MADINAH KEC. WIRADESA KAB. PEKALONGAN**

Telah diujikan pada hari Senin, 27 Desember 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I  
NIP. 197010052003121001

Penguji II


Kholid Novivanto, MA.Hum  
NIP. 198810012019031008

Pekalongan, 27 Desember 2021

Disahkan oleh

Dekan,



  
Dr. H. Sam'ani, M.Ag  
NIP. 197305051999031002

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	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	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	◌	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū

### 3. *Ta Marbutah*

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة      ditulis      *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة      ditulis      *fātimah*

### 4. *Syaddad (tasydid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا      ditulis      *rabbānā*

البر      ditulis      *al-barr*

### 5. *Kata sandang (artikel)*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس      ditulis      *asy-syamsu*

الرجل      ditulis      *ar-rojulu*

السيدة      ditulis      *as-sayyidinah*



Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

## 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kepada Allah swt karena dengan rahmat-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad saw dan dengan penuh rasa hormat serta segala rasa terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Tarmudi dan Ibu Maslakhah, yang telah mengikhhlaskan tenaga dan pikirannya demi keberhasilan putrinya, terimakasih tak terkira atas segala usaha dan jerih payah yang kalian perjuangkan yang selalu senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan dukungannya. Semoga Allah swt senantiasa memberikan kebahagiaan dan membalas segala kebaikan kalian di dunia maupun di akhirat.
2. Saudaraku tercinta Afika Luthfiana, Nur Azizah, M. Akhsanul Amilin, M. Faqiih Khudin, Nurun Nafilatul Khusna serta motivatorku Mohamad Nur Ardiyanto yang selalu memberikan semangat, motivasi dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Dr. Esti Zaduqisti, M.SI, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Keluarga Besar IAIN Pekalongan dan seluruh dosen IAIN Pekalongan yang telah mendidik dan membimbing saya selama studi.
5. Sahabat-sahabatku dan teman-teman keluarga besar Manajemen Dakwah Angkatan 2017 yang telah banyak memberikan semangat, motivasi dan bantuan kepada penulis dalam masa-masa berjuang di bangku kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut namanya satu persatu yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

## **MOTO**

*“ Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.”*

*(Q.S. Al Hajj : 27)*

## ABSTRAK

**Muftadhilah. Lailatul.** 2021. “Manajemen Dakwah dalam Pelayanan Jasa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan”. *Skripsi Manajemen Dakwah IAIN Pekalongan. Dr. Esti Zaduqisti, M.S.I.*

Penelitian ini didasari bahwa aktivitas manajemen dakwah dalam pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah dirasa penting untuk mencapai tujuan dakwah haji yaitu pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan ajaran Rasulullah Saw. KBIH Nusa Madinah merupakan KBIH yang ada di Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan. Dan kebanyakan jamaah haji dari daerah sekitar wiradesa memilih KBIH tersebut karena pelayannya yang ramah dan terpercaya. Pembinaan terhadap jamaah haji di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa memengaruhi kualitas ibadah haji oleh jamaah. Namun masih sering ditemui beberapa kendala dalam operasional pembinaan jamaah haji ketika pra haji dan paska haji. Kendala yang sering ditemui jamaah adalah terhadap pemahaman jamaah terhadap materi, teori, praktik dan manasik haji.

Penelitian skripsi ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif atau penelitian lapangan yaitu penelitian yang bersifat menggambarkan atau menguraikan sesuatu hal menurut apa adanya. Dalam teknisnyametode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara da dokumentasi. Setelah data-data terkumpul, dilakukan klasifikasi, editing dan penyajian data kemudian dilakukan pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa telah melaksanakan proses manajemen dakwah dalam KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa dengan menerapkan unsur-unsur pelayanan jasa serta langkah-langkah manajemen dakwah. Unsur-unsur pelayanan jasa dimulai dari yang pertama, yaitu tangible, berupa bukti fisik yang meliputi pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Realibiliti yaitu berupa kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Responsiveness, yaitu berupa keinginan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Assurance, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Emphaty yaitu berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Adapun langkah-langkah manajemen dakwah dimulai dari perencanaan dakwah yang disusun sebelum pelaksanaan dakwah, kedua pengorganisasian dakwah pembentukan struktur organisasi dan pembagian kerja, ketiga penggerakan dakwah dengan menggunakan pengarahan dan orientasi, kemudian mengevaluasi seluruh rangkaian manajemen dakwah yang telah dilaksanakan. Kesenambungan unsur-unsur pelayanan jasa dan langkah-langkah manajemen dakwah yang telah dilaksanakan di dalam KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa akan mempengaruhi pencapaian dakwah yang diinginkan dan berjalan secara efektif dan efisien.

**Kata kunci : Manajemen dakwah, Pelayanan Jasa, KBIH Nusa Madinah**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil 'Alamin*, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya yang diberikan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. keluarga, para sahabat dan seluruh umatnya.

Selesainya skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah membantu memberikan andil, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karenanya pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur, terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, Bapak Dr. Zainal Mustakim, M.Ag. beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus IAIN Pekalongan ini.
2. Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Bapak Dr. H. Sam'ani Sya'roni, M. Ag,
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, sekaligus Dosen Perwalian Akademik Bapak Dr. Khoirul Basyar M.S.I, yang sudah memberikan motivasi kepada saya agar tidak patah semangat dalam bejalar, serta membimbing dari semester pertama sampai terakhir menyelesaikan perkuliahan.
4. Dosen pembimbing Skripsi, ibu Dr. Esti Zaduqisti, M.S.I yang telah membimbing jalannya proses skripsi penulis, dari awal hingga akhir dan banyak memberi ilmu baru yang mana belum pernah penulis dapatkan sebelumnya,

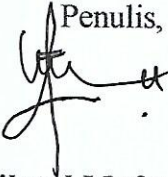
khususnya dalam bidang *research* dan tulis menulis.

5. Segenap dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dan jurusan Manajemen Dakwah yang telah mendidik dan memberikan banyak wawasan ilmu pengetahuan baru kepada penulis.
6. Para Staff Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang senantiasa berusaha dan berkenan memberikan pelayanan terbaik untuk penulis.
7. Seluruh sahabat dan teman seperjuangan penulis di IAIN Pekalongan dari semua fakultas, serta pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah berkenan membantu dan berbagi ilmu serta pengalamannya kepada penulis.

Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga, semoga Allah SWT, senantiasa melimpahkan cinta, kasih sayang dan meridhai semua usaha yang telah penulis laksanakan.

*Amin ya Rabbalamin.*

Pekalongan, 27 Desember 2021

Penulis,  


**Lailatul Muftadhilah**  
**NIM. 3617013**

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>MOTO</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Tinjauan Pustaka .....	4
F. Metode Penelitian .....	10
G. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II PELAYANAN JASA DAN MANAJEMEN DAKWAH</b>	
A. Pelayanan Jasa .....	17
1. Pengertian Pelayanan Jasa .....	17
2. Unsur - unsur Pelayanan Jasa .....	18
B. Manajemen Dakwah .....	21
1. Pengertian Manajemen Dakwah .....	21
2. Unsur – unsur Manajemen Dakwah .....	22
3. Langkah -langkah Manajemen Dakwah .....	30
<b>BAB III PELAYANAN JASA DAN MANAJEMEN DAKWAH DI KBIH NUSA MADINAH</b>	
A. Gambaran Umum KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan .....	36
1. Profil KBIH Nusa Madinah .....	36
2. Letak Kantor KBIH Nusa Madinah .....	36
3. Tujuan Penyelenggaraan KBIH Nusa Madinah .....	37
4. Struktur Organisasi KBIH Nusa Madinah .....	37
5. Profil Jamaah Haji KBIH Nusa Madinah Tahun 2018 dan 2019	39
B. Pelayanan Jasa KBIH Nusa Madinah .....	40
1. Tangible (Bukti fisik) .....	40
2. Reliability (Kehandalan) .....	44
3. Responsiveness (Respon/ketanggapan).....	45

4. Assurance (Jaminan) .....	46
5. Empathy (empati) .....	47
C. Manajemen Dakwah dalam Pelayanan Jasa KBIH Nusa Madinah	49
1. Perencanaan Dakwah KBIH Nusa Madinah .....	49
2. Pengorganisasian Dakwah KBIH Nusa Madinah .....	51
3. Penggerakan Dakwah KBIH Nusa Madinah .....	51
4. Pengendalian dan Evaluasi Dakwah KBIH Nusa Madinah ....	52

**BAB IV ANALISIS PELAYANAN JASA DAN MANAJEMEN  
DAKWAH DI KBIH NUSA MADINAH**

A. Analisis Pelayanan Jasa KBIH Nusa Madinah .....	53
B. Analisis Manajemen Dakwah pada pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah .....	57

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir .....	10
Gambar 3.1 Struktur KBIH Nusa Madinah 2019-2023 .....	38
Tabel 3.1 Data jamaah haji 2018-2019 .....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Instrumen Wawancara
Lampiran 2	Transkrip Wawancara
Lampiran 3	Dokumentasi
Lampiran 4	Daftar Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Jasa merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.<sup>1</sup> Menurut Kotler dalam bukunya Fandy, ciri-ciri pelayanan jasa yaitu: tidak berwujud (intangibility), inseparability, variability, perishability, lack of ownership.<sup>2</sup>

Adapun Unsur-unsur Pelayanan Jasa menurut Parasuraman dalam bukunya Tati Suhartati Joesron yaitu: bukti fisik (tangible), Keandalan (Reliability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan (Assurance), empati (Empathy).

Manajemen dakwah merupakan suatu perangkat atau organisasi dalam mengolah dakwah agar tujuan dakwah tersebut dapat lebih mudah tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan.<sup>3</sup> Ahmad Rosyad Shaleh mengartikan manajemen dakwah sebagai proses perencanaan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam

---

<sup>1</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2009) hlm 2 .

<sup>2</sup> Fandy Tjipto, *Pemasaran Jasa*, ( Yogyakarta: ANDI, 2014) hlm 26.

<sup>3</sup> Mahmuddin, *Manajemen Dakwah Dasar*, (Makassara: Alauddin University Press, 2011), hlm 18.

kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkan kearah pencapaian tujuan dakwah.

M. Munir dan Wahyu Ilahi mengatakan bahwa inti dari manajemen dakwah yaitu sebuah pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan suatu aktivitas dakwah yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan dakwah. Secara umum tujuan dakwah yaitu untuk menuntun dan memberikan arah agar pelaksana dakwah dapat diwujudkan secara professional dan proporsional. Artinya, dakwah harus dapat dikemas dan dirancang sedemikian rupa, sehingga gerak dakwah merupakan upaya nyata yang sejuk dan menyenangkan dalam usaha meningkatkan kualitas akidah dan spiritual, sekaligus kualitas kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Munir menyebutkan bahwa unsur-unsur manajemen dakwah yaitu : Da'i (pelaku dakwah), mad'u (penerima dakwah), maddah (materi dakwah), wasilah (media dakwah), atsar (efek dakwah). Seperti halnya ilmu manajemen secara umum, pelaksanaan manajemen dakwah juga mempunyai tahapan langkah-langkah antara lain : perencanaan dakwah (Takhtith), pengorganisasian dakwah (Thanzhim), penggerakan dakwah, pengendalian dan evaluasi dakwah.<sup>4</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji sebagai mitra kerja pemerintah dalam kegiatan bimbingan ibadah haji tak lepas dari proses perencanaan. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji mempunyai tanggung jawab agar dapat membina dan

---

<sup>4</sup> M. Munir dan Wahyu Ilahi , *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana 2006), hlm 79.

membimbing calon jamaah haji sehingga dapat menjalankan ibadahnya yang sempurna. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nusa Madinah siap membantu, membina dan membimbing calon jamaah haji agar dapat memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi jamaah. Salah satunya permasalahan yang dihadapi jamaah adalah kurang menguasai tentang ibadah haji.

Di Indonesia banyak sekali KBIH yang berdiri, demikian halnya di pekalongan, disini penulis memilih salah satu kelompok bimbingan ibadah haji yang dijadikan sebagai objek penelitian skripsi ini, yaitu KBIH Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah kec. Wiradesa kab. Pekalongan ?
2. Bagaimana manajemen dakwah pada pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah kec. Wiradesa kab. Pekalongan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan
2. Untuk mengetahui bagaimana manajemen dakwah dalam pelayanan jasa di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
  - a. Secara teoritis hasil dari kegiatan penelitian ini dapat di gunakan sebagai pengetahuan tentang manajemen dakwah dalam pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan
  - b. Sebagai pengembangan ilmu khususnya Manajemen Dakwah IAIN Pekalongan.
2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan mampu :

Memberi manfaat dan menjadi bahan pertimbangan kebijakan manajerial KBIH Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

1. Analisis Teoritis
  - a. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.<sup>5</sup> Sampara berpendapat pelayan jasa yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang

---

<sup>5</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2009) hlm 2.

terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

Menurut Kotler dalam bukunya Fandy, ciri-ciri pelayanan jasa yaitu: tidak berwujud (intangibility), inseparability, variability, perishability, lack of ownership.<sup>7</sup>

Adapun Unsur-unsur Pelayanan Jasa menurut Parasuraman dalam bukunya Tati Suhartati Joesron yaitu: bukti fisik (tangible), Keandalan (Reliability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan (Assurance), empati (Empathy).

#### b. Manajemen Dakwah

Menurut M. Munir manajemen dakwah merupakan sebuah pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan atau aktivitas dakwah yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan dakwah.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Mahmuddin, manajemen dakwah adalah suatu proses dalam memanfaatkan sumber daya (insani dan alam) dan dilakukan untuk merealisasikan nilai-nilai ajaran ajaran islam sebagai tujuan bersama.<sup>9</sup> Sedangkan A. Rosyad Shaleh mengartikan manajemen dakwah sebagai proses perencanaan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam

---

<sup>6</sup> Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Stia Press, 2000), hlm 8.

<sup>7</sup> Fandy Tjipto, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI 2014) hlm 26.

<sup>8</sup> M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, hlm 36.

<sup>9</sup> Mahmuddin, *Manajemen Dakwah Rasulullah*, (Jakarta : Restu Ilahi, 2004), hlm 23.

kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkan kearah pencapaian tujuan dakwah.<sup>10</sup>

Dari beberapa pendapat ilmuwan di atas tentang pengertian manajemen dakwah, dapat disimpulkan bahwa manajemen dakwah merupakan aktifitas organisasi dakwah untuk mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki melalui proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan dakwah.

Adapun unsur - unsur manajemen dakwah antara lain yaitu da'i (pelaku dakwah), mad'u (sasaran/objek dakwah), maddah (materi dakwah), wasilah (media dakwah), thariqah (metode dakwah), dan atsar (efek dakwah).<sup>11</sup> Menurut M. Munir ada beberapa langkah dalam manajemen dakwah yaitu : Perencanaan Dakwah, Pengorganisasian Dakwah (Thanzim), Penggerakan Dakwah, Pengendalian dan Evaluasi dakwah.

## 2. Analisis Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian lain yang dapat di jadikan bahan acuan dan perbandingan untuk di jadikan telaah pustaka yaitu penelitian-penelitian yang relevan diantaranya

- a. Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan KBIH terhadap tingkat kepuasan jamaah haji pada KBIH Baitul Atiq Tegal”<sup>12</sup> untuk mengetahui

---

<sup>10</sup> A. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1993) hlm 123.

<sup>11</sup> M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, hlm 21.

<sup>12</sup> Abqina khoirul azmi, *Analisis pelayanan kbih terhadap tingkat kepuasan jamaah haji pada kbih Baitul Atiq Tegal*, (Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah, 2015).



bagaimana tingkat kepuasan jamaah haji pada pelayanan di KBIH Baitul Atiq .

- b. Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji pada KBIH Syekh Yusuf di kabupaten Gowa ”<sup>13</sup> dalam skripsi ini menjelaskan tentang pendeskripsian dan penjabaran tentang pelayanan haji terkait pendaftaran, pengurus visa, sampai bimbingan di tanah suci.
- c. Skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu”<sup>14</sup> dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan haji dan umroh di PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu.
- d. Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”<sup>15</sup> (Studi Kasus Jamaah Haji PT. As Shofa Travel Jakarta). Pada skripsi ini menggunakan 5 dimensi *service Quality* yaitu *realibility, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles* namun menunjukkan tidak responsive terhadap kepuasan pelanggan (jamaan haji) karena pengaruhnya hanya sedikit terhadap kepuasan pelanggan.
- e. Skripsi dengan judul “Manajemen Pembinaan Jamaah Haji Pada KBIH Ulul Al Baab Tangerang”<sup>16</sup> Pada skripsi ini terdapat kesamaan dengan

---

<sup>13</sup> Erwin Jaya, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji pada Kbih Syekh Yusuf di kabupaten Gowa*, (Makasar:UIN Alauddin, 2016).

<sup>14</sup> Sandika Pajarno, *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu*, (Bengkulu : IAIN Bengkulu, 2017).

<sup>15</sup> Ayi Aminuddin Rosid, *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, ( Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah, 2008).

<sup>16</sup> Tirta Wijaya, *Manajemen Pembinaan Jamaah Haji Pada KBIH Ulul Al Baab Tangerang*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Press, 2011)

judul yang penulis angkat. Adapun beberapa persamaan dari penulisan ini ialah menggunakan metode penulisan kualitatif, dan objek penulisan KBIH.

### 3. Kerangka Berfikir

Dalam manajemen dakwah terdapat beberapa langkah-langkah yang perlu dilakukan agar tujuan dakwah dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta lebih mudah tercapai sesuai yang diharapkan, diantaranya yaitu : Perencanaan dakwah, Pengorganisasian dakwah, Penggerakan dakwah, Pengendalian dan evaluasi dakwah.

Pengorganisasian merupakan proses pengelompokkan sumber daya manusia sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.<sup>17</sup> Definisi tersebut menunjukkan, bahwa pengorganisasian merupakan langkah pertama kearah pelaksanaan rencana yang telah disusun sebelumnya.<sup>18</sup> Pengorganisasian atau al- thanzhim dalam pandangan islam bukan semata-mata merupakan wadah, akan tetapi lebih menekankan bagaimana pekerjaan dapat dilakukan secara rapi, teratur, dan sistematis. Seperti halnya dalam firman Allah dalam QS. Ash Shaff ayat : 4.<sup>19</sup>

Perencanaan (takhthith) merupakan starting point dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan sebuah perencanaan. Karena perencanaan merupakan

---

<sup>17</sup> M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, hlm 117.

<sup>18</sup> Ahmad Fadli, *Organisasi dan Administrasi*, (Kediri : Manhalun Nadyiin Press, 2002), hlm 30.

<sup>19</sup> Departemen Agama RI, *al Quran dan terjemahnya*, (Bandung : diponegoro, 2005)

langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal.<sup>20</sup>

Penggerakan dakwah yaitu langkah lanjutan dari perencanaan dan pengorganisasian dakwah, setelah seluruh tindakan dakwah dipilah-pilah menurut bidang tugas masing-masing, maka selanjutnya diarahkan pada pelaksanaan kegiatan.<sup>21</sup> Dan inti dari kegiatan dakwah yaitu bagaimana seorang pemimpin menyadarkan seluruh elemen organisasi untuk dapat bergerak bersama dan bekerjasama secara sinergis untuk menjalankan program organisasi.

Pengendalian manajemen dakwah dapat dikategorikan sebagai bagian dari perilaku terapan (applied behavioral), yang berorientasi kepada sebuah tuntutan bagi para da'i tentang cara menjalankan dan mengendalikan organisasi dakwah yang dianggap baik. Pengendalian dakwah akan membantu seorang manajer dakwah untuk memonitor efektifitas kegiatan perencanaan , pengorganisasian , serta kepemimpinan mereka.<sup>22</sup> Dan selanjutnya yaitu evaluasi yang dirancang untuk memberikan penilaian atas program dakwah yang telah dilakukan serta menjadi pertimbangan bagi pengembangan di masa depan. Evaluasi dakwah dapat dilakukan dengan menganalisis efektifitas materi dakwah, media dakwah, dan metode dakwah dalam mencapai tujuan dakwah.

---

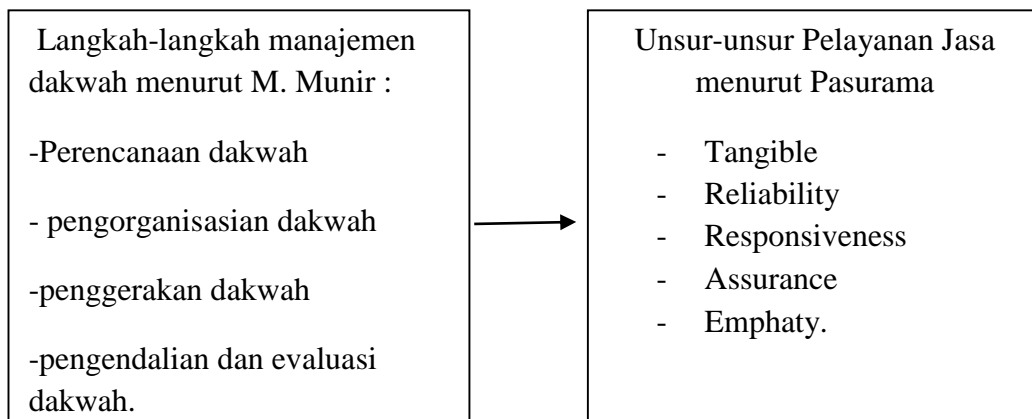
<sup>20</sup> M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, hlm 94.

<sup>21</sup> Mahmuddin, *Manajemen Dakwah Rasulluah*, (Jakarta : Restu Ilahi, 2004), hlm 36.

<sup>22</sup> M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, hlm 169.

### Bagan 1.1

#### Skema Kerangka Berfikir



Kerangka berfikir diatas merupakan sarana untuk mencapai hasil akhir dari penelitian ini agar dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya tentang keberhasilan manajemen dakwah dalam pelayanan jasa yang dilakukan di KBIH Nusa Madinah melalui beberapa langkah-langkah manajemen dakwah antara lain yaitu perencanaan dakwah, pengorganisasian dakwah, penggerak dakwah, serta pengendalian dan evaluasi dakwah. Kemudian dalam proses pelayanan jasa dengan beberapa unsur yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.

#### F. Metode Penelitian

##### 1. Jenis dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang di lakukan di tempat terjadinya gejala-gejala yang di selidiki. Penelitian ini juga termasuk

penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, yang mana peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena yang akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang bersifat naratif. Penelitian ini di gunakan untuk menganalisis permasalahan yang muncul dalam lokasi penelitian secara mendalam tentang Manajemen Dakwah Dalam Pelayanan Jasa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan.

Adapun lokasi penelitian tersebut berada di kantor KBIH Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan. Jl Gumawang Baru No 09 Wiradesa Kab. Pekalongan Provinsi Jawa Tengah.

## 2. Sumber Data

### a. Data primer (*Primary Data*)

Data primer adalah sumber data yang di peroleh dari sumber asli atau secara langsung tidak melalui perantara. Bisa berupa subjek (orang), dengan individual atau kelompok, hasil dari observasi terhadap suatu benda, kegiatan dan hasil dari pengujian-pengujian.<sup>23</sup> Sumber yang diambil peneliti yaitu melalui wawancara terhadap petugas layanan KBIH Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa dan juga kepada para jamaah haji tahun 2018 dan 2019.

### b. Data sekunder (*Secondary Data*)

Data sekunder adalah sumber data yang di peroleh secara tidak langsung di kumpulkan oleh orang-orang yang mempunyai kepentingan

---

<sup>23</sup> M.Fauzan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*, (Semarang: Walisongo, 2009), hlm 165.

terhadap data tersebut.<sup>24</sup> Sumber data yang diambil peneliti yaitu melalui dokumen data jamaah haji tahun 2018 dan 2019 di kantor KBIH Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa, jurnal, buku, atau sumber-sumber resmi lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### a. Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang di lakukan secara sistematis dengan mengamati dan mencatat gejala-gejala yang di selidiki. Teknik ini di gunakan untuk mengetahui fenomena dari segi pengertian subjek berdasarkan yang di amati peneliti, seperti : mengamati KBIH yang sedang mempraktekkan kegiatan pelayanan jasa, untuk mendapatkan data berupa bagaimana manajemen dakwah dalam pelayanan jasa di KBIH Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua pihak tertentu yaitu pewawancara (*Interviewer*) dan narasumber. Dalam hal ini peneliti harus memikirkan tentang pelaksanaannya dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyimpulkan datanya.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras,2009), hlm 54.

<sup>25</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rieneka Cipta,2006),hlm 227.

Metode ini di tunjukkan kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji guna mendapatkan informasi atau data primer berupa bagaimana manajemen dakwah dalam pelayanan jasa KBIH .

Adapun beberapa responden yang peneliti wawancarai yaitu ditujukan kepada Bapak KH. Machrus S.Ag selaku ketua MWC NU Kecamatan Wiradesa, Bapak Khairul Iswanto selaku petugas layanan di KBIH Nusa Madinah, Bapak Erfan dan Ibu Khafidho selaku jamaah haji tahun 2018 dan 2019.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kelompok data yang berbentuk tulisan, piagam, sertifikat, dokumentasi, foto, rekaman, kaset dan lainnya.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan peneliti yaitu perekam suara untuk merekam wawancara yang sedang berlangsung, dan juga berupa beberapa foto kantor KBIH Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa, foto dengan informan jamaah haji tahun 2018 dan 2019.

#### 4. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul dengan teknik di atas, maka selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Tujuan utama dari menganalisis data adalah membuat suatu data yang dapat di mengerti pembaca sehingga penelitian yang di hasilkan dapat di komunikasikan kepada yang lain.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> S. Nasution, *Metode Research, (Penelitian Ilmiah)* (Jakarta: Bumi Aksara. 2006), hlm 120.

<sup>27</sup> Muhammad Ali, *Strategi Penelitian*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hlm 156.

Teknik Analisis data yang dipakai penulis dengan cara Analisa deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data yang disusun kemudian dianalisa untuk mengungkapkan data tersebut serta menggambarkan keadaan sasaran sebenarnya. Penulis juga menganalisa dan menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada sesuai dengan judul skripsi penulis, yang telah diuraikan perumusan masalah yaitu mengenai bagaimana pelayanan jasa di KBIH Nusa Madinah Kecamatan Wiradesa dan bagaimana manajemen dakwah dalam pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan.

a. Pengumpulan data

Yaitu proses penyederhanaan data yang berpusat perhatian, yang dikelola sedemikian rupa agar dapat diambil kesimpulan, reduksi data dapat dilakukan dengan membuat ringkasan data, menelusuri tema serta gugusan-gugusan.

Mengolah data serta mengambil kesimpulan dari data yang didapatkan di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan.

b. Reduksi data

Yaitu perkumpulan informasi tersusun untuk kemudian diperoleh kesimpulan serta Langkah selanjutnya. Bentuk penyajian datanya bisa berbentuk teks naratif berupa field note, grafik, serta bagan.

Proses penyajian data setelah dilakukan pengolahan dan mendapatkan data yang sesuai dengan fakta di lapangan.



c. Display data atau penyajian data

Yaitu kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya. Bentuk display data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu teks naratif.

Pelayanan jasa di KBIH nusa Madinah menjadi indikator penting untuk kelancaran dan kenyamanan jamaah dalam berhaji. Maka perlu adanya pelayanan jasa untuk membantu kebutuhan jamaah, melalui pelayanan jasa menjadikan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk para jamaah haji lebih memahami tentang berhaji.

d. Kesimpulan

Mencari kesimpulan atas data yang telah di reduksi dan disajikan.<sup>28</sup> Penyelenggaraan ibadah haji harus profesional dalam melayani calon jamaah, baik sebelum berangkat maupun setelah berhaji. Manajemen dakwah dalam pelayanan jasa KBIH sangat penting karena ibadah haji membutuhkan tenaga dan pikiran yang matang agar aktivitas ibadah haji berjalan dengan efektif.

---

<sup>28</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm 408

## **G. Sistematika Penulisan**

Pada Bab I merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, pelayanan jasa dan manajemen dakwah. pada bab ini menjelaskan tentang teori pelayanan jasa yang berisi tentang pengertian pelayanan jasa dan unsur – unsur pelayanan jasa. Serta menjelaskan tentang teori manajemen dakwah yang berisi tentang pengertian manajemen dakwah, unsur – unsur manajemen dakwah dan langkah – langkah manajemen dakwah.

Bab III, pelayanan jasa dan manajemen dakwah di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan, yang berisi tentang gambaran umum KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa, data pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah dan data manajemen dakwah pada pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan.

Bab IV, analisis pelayanan jasa dan manajemen dakwah di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa, berisi tentang analisis pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah dan analisis manajemen dakwah pada pelayanan jasa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan.

Bab V, berisi tentang kesimpulan dan saran

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa Manajemen Dakwah pada Pelayanan Jasa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Jasa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan menerapkan unsur-unsur pelayanan jasa yaitu ada lima unsur, diantaranya adalah unsur tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kelima unsur tersebut berjalan dengan baik, dimulai dari kerapihan penampilan petugas, kehandalan dan kecermatan petugas, respon petugas terhadap jamaah, jaminan pelayanan yang terpercaya serta kesopanan dan keramahan petugas pelayanan jasa di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan sudah cukup memuaskan bagi jamaah haji, selain itu, dalam pelayanan petugas tidak membedakan jamaah yang membutuhkan pelayanan. Hampir semua unsur tersebut dijalankan dengan professional dan kompeten oleh petugas pelayanan KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan.
2. Manajemen Dakwah pada Pelayanan Jasa KBIH Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan dilaksanakan dengan atas dasar dan tujuan awal yaitu dakwah dibidang bimbingan ibadah haji. Sehingga untuk mencapai tujuan tersebut KBIH Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan menerapkan

langkah-langkah manajemen dakwah dalam pengelolaannya. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilaksanakan oleh peneliti, kemudian dilaksanakan analisis dan sinkronisasi antara fakta peristiwa dengan teori yang diambil oleh peneliti yaitu ada empat langkah-langkah manajemen dakwah yang meliputi perencanaan dakwah, pengorganisasian dakwah, penggerakan dakwah dan evaluasi dakwah.

Secara keseluruhan penerapan langkah-langkah manajemen dakwah di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan berjalan dengan efektif dan efisien dalam upaya pencapaian dakwah. Hal tersebut didukung dengan adanya evaluasi dakwah yang selalu dilakukan oleh petugas KBIH Nusa Madinah setelah melaksanakan kegiatan. yang mana hal tersebut bertujuan untuk mengukur sejauh mana perkembangan kegiatan yang ada di KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa, sehingga masyarakat selalu mempunyai kepercayaan tinggi terhadap KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa Kab. Pekalongan.

## **B. Saran**

Setelah melalui beberapa proses penelitian dan pembahasan terhadap Manajemen Dakwah dalam Pelayanan Jasa KBIH Nusa Madinah Kec. Wiradesa penulis menyarankan sebagai berikut :

Bagi penulis sendiri hendaknya lebih banyak lagi dalam mempelajari teori yang berkaitan dengan manajemen dakwah dan pelayanan jasa. Bagi pembaca karya tulis ini, yaitu di dalam membaca dan mendalami karya tulis ini akan lebih baik apabila pembaca juga membaca buku yang di acu pada kajian pustaka.

Adapun bagi akademisi diharapkan melakukan penelitian mengenai manajemen dakwah dalam hal kajian yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Sholeh Rosyad, 1993 "*Manajemen Dakwah Islam*". Jakarta : Bulan Bintang
- Ahmad Tjahjono. "*Perpajakan Indonesia*" Jakarta : PT Grafindo Persada.
- Ali, Muhammad. 2004. "*Strategi Penelitian*" Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- An Nabiry Fthul Bahri. 2008. "*Meniti Jalan Dakwah*" Jakarta: Amzah.
- An Nabiry, Fathul Bahri. 2008. "*Meniti Jalan Dakwah*" Jakarta: Amzah.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. "*Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktis*". Jakarta: Rineka.
- Azmi Khoirul Abqina, 2015 "*Analisis Pelayanan KbiH Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Baitul Atiq Tegal*". Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah
- Boediono. 2003. "*Pelayanan Prima Perpajakan*" Jakarta: Riena Cipta.
- Departemen Agama RI, 2005 "*Al Qur'an dan Terjemahnya*". Bandung: diponegoro.
- Fadli Ahmad, 2002 "*Organisasi dan Administrasi*". Kediri : Manhalun Nadyiin Press.
- Fauzan, M. 2009. "*Metodologi Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*". Semarang: Walisongo.
- Jalaluddin Rakhmat. "*Retorika Modern*" Bandung: Akademika.
- Jaya Erwin, 2016 "*Manajemen Pelayanan Manasik Haji pada KBIH Syech Yusuf di Kabupaten Gowa*". Makassar : UIN Alaudin.
- Khasanah Siti Uswatun. "*Berdakwah Dengan Jalan Debat*" Purwokerto: STAIN Purwokerto Press.
- Lukman Sampara, 2000 "*Manajemen Kualitas Pelayanan*". Jakarta : Stia Press
- M. Munir, 2006 "*Manajemen Dakwah*". Jakarta : Kencana
- M. Munir, 2006 "*Manajemen Dakwah*". Jakarta : Kencana

- M. Munir, 2006 "*Manajemen Dakwah*". Jakarta : Kencana.
- Madjid, Nurkholis. "*Islam Doktrin dan Peradaban*" Jakarta: Paramidhan.
- Mahmuddin, 2004 "*Manajemen Dakwah Rasulluah*" Jakarta : Restu Ilahi.
- Mahmuddin, 2004 "*Manajemen Dakwah Rasulluah*". Jakarta : Restu Ilahi
- Mahmuddin, 2011 "*Manajemen Dakwah Dasar*". Makassar : Alauddin University Press.
- Mahmuddin.2011. "*Manajemen Dakwah Dasar*" Makassar : Alauddin University Press.
- Moh Ali Aziz.2008. "*Ilmu Dakwah*" Surabaya: Kencana.
- Mukhan, Abdul Munir.1996. "*Ideologi Gerakan Dakwah*" Yogyakarta : Sipres.
- Murjiah Siti.2000. "*Metodologi Dakwah Kontemporer*" Yogyakarta: Mitra Pustaka.
- Nasution.2006. "*Metode Research*". Jakarta: Bumi Aksara.
- P. Siagian Sondang, 1978 "*Manajemen Strategi*". Yogyakarta : BPFE UGM
- Rafi`udi dan Maman Abdul Jaliel.1997. "*Prinsip da Strategi Dakwah*" Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rafi`udin dan Maman Abdul Jaliel.1997. "*Prinsip dan Strategi Dakwah*" Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ratminto, dkk, 2009 "*Manajemen Pelayanan*". Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ratminto,dkk, 2009 "*Manajemen Pelayanan*". Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah Aris. "*Gus Dur vs Amin Rais*" Yogyakarta: Laela Thinkers.
- Saerozi.2013. "*Ilmu Dakwah*" Yogyakarta: Ombak.
- Sanwar Aminuddin. "*Pengantar Studi Ilmu Dakwah*" Semarang: Fakultas Dakwah IAIN Walisongo.
- Shihab M Quraish. "*Membumikan Al Qur'an*" Bandung: Mizan.

- Tanzeh, Ahmad.2009. "*Pengantar Metode Penelitian*". Semarang:Walisongo.
- Terry George R.2003. "*Prinsip-prinsip Manajemen*" Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Tjipto Fandy, 2014 "*Pemasaran Jasa*". Yogyakarta : ANDI
- Tjipto Fandy, 2014 "*Pemasaran Jasa*".Yogyakarta : ANDI.
- Umary Barmawie.1984. "*Materi Dakwah*" Solo: Ramadhani.
- Untung Sriwidodo dan Rully Tri Indriastuti.(2010). "*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*" Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 10 No.2
- W.J.S. 1976. "*Kamus Bahasa Indonesia*" Jakarta: Balai Pustaka.
- Wiardi, 1983 "*Asas- Asas Manajemen*". Bandung : Alumni
- Yaqub Hamzah.1992. "*Filsafat Agama*" Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.