

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN DAKWAH DALAM  
LAYANAN HAJI DAN UMRAH UNTUK MENARIK MINAT  
JAMAAH DI *ALFAIRUS TOURS* KOTA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**CHAEROTUN NISA**  
**NIM. 3617004**

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

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN DAKWAH DALAM  
LAYANAN HAJI DAN UMRAH UNTUK MENARIK MINAT  
JAMAAH DI *ALFAIRUS TOURS* KOTA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**CHAEROTUN NISA**  
**NIM. 3617004**

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chaerotun Nisa  
NIM : 3617004  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI MANAJEMEN DAKWAH DALAM LAYANAN HAJI DAN UMRAH UNTUK MENARIK MINAT JAMAAH DI ALFAIRUS TOURS KOTA 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, 22 September 2021

Penulis,



Chaerotun Nisa  
NIM. 3617004

## NOTA PEMBIMBING

**Maskhur, M.Ag**

Dk. Balong, Ds. Keputon Rt. 02 Rw.02, Blado, Batang

Lamp : 3 (Tiga) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Chaerotun Nisa

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 : Chaerotun Nisa

NIM : 3617004

Judul : **IMPLEMENTASI MANAJEMEN DAKWAH DALAM LAYANAN HAJI DAN UMROH UNTUK MENARIK MINAT JAMAAH DI ALFAIRUS TOURS KOTA PEKALONGAN**

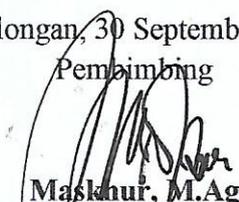
Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Pekalongan, 30 September 2021

Pembimbing

  
**Maskhur, M.Ag**

**NIP. 197306112003121001**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**  
**FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**  
Jl. Kusumabangsa No. 9 Pekalongan Telp. (0285) 412575 / Fax. (0285) 423428  
Website: fuad.iainpekalongan.ac.id email: fuad@iainpekalongan.ac.id

## PENGESAHAN

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

Nama : **CHAEROTUN NISA**  
NIM : **3617004**  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI MANAJEMEN DAKWAH DALAM LAYANAN HAJI DAN UMRAH UNTUK MENARIK MINAT JAMAAH DI ALFAIRUS TOURS KOTA PEKALONGAN**

Telah diujikan pada hari Jumat, 08 Oktober 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. Agus Fakhрина, M.S.I  
NIP. 197701232003121001

Penguji II

Hanif Ardiansyah, M.M  
NIP. 199106262019031010

Pekalongan, 08 Oktober 2021

Disahkan Oleh

Dekan,



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

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang 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

Fenom-fenom konsonan bahasa Arab 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.

Daftar huruf Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka da ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zei (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
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	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye



Contoh :

الشمس	Ditulis	<i>Asy-syamsu</i>
الرجل	Ditulis	<i>Ar-rojulu</i>
السيدة	Ditulis	<i>As-sayyidah</i>

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

Contoh :

القمر	Ditulis	<i>Al-qamar</i>
البيدع	Ditulis	<i>Al-badi</i>
الجلال	Ditulis	<i>Al-jalal</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:

امرت	Ditulis	<i>Umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>Syai’un</i>

## PERSEMBAHAN

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. Ibu tercinta, Ibu Riskiyah terimakasih tak terkira atas segala usaha dan jerih payah yang engkau perjuangkan yang selalu senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan dukungannya. Semoga Allah swt senantiasa memberikan kebahagiaan dan membalas segala kebaikanmu di dunia maupun di akhirat.
2. Kakak-kakak tercinta, Charina, Charisman, Lilis Triyana, dan Chaerul Bayar terimakasih atas segala dukungan kalian.
3. Dosen Pembimbing Bapak Maskhur, M.Ag, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I, selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Pekalongan.
5. Keluarga Besar IAIN Pekalongan dan seluruh dosen IAIN Pekalongan yang telah mendidik dan membimbing saya selama studi.
6. Bapak H. Moch Machrus. Lc, M.S.I, selaku pimpinan *Alfairus Tours* beserta jajarannya yang telah memberi izin peneliti untuk melakukan penelitian dan bapak Suud Imdad yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku dan teman-teman keluarga besar Manajemen Dakwah terutama angkatan 2017.

8. Sahabat-sahabat tersayangku, Fikriyatul Mufidah, Ifati Zuhria, Laelatul Magfiroh, Latifah, Maria Ulfa dan semua sahabatku lainnya yang turut mendukung selama ini.
9. Teman-teman Bidikmisi, IKMAB, HMJ MD, dan LPTQ yang telah menjadi wadah belajar selama di perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut namanya satu persatu yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

*“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”*

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

## ABSTRAK

**Nisa, Chaerotun.** 2021; Implementasi Manajemen Dakwah dalam Layanan Haji dan Umrah untuk Menarik Minat Jamaah di *Alfairus Tours* Kota Pekalongan. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Pembimbing: **Maskhur, M.Ag**

**Kata kunci:** Manajemen, Layanan haji umrah, Minat

Ibadah haji dan umrah merupakan ibadah yang sangat diidam-idamkan setiap umat muslim. Ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan lancar karena adanya pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah dari berbagai pihak sehingga dapat melaksanakan ibadahnya dengan lancar, tertib dan aman. Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah suatu biro haji umrah harus menerapkan manajemen dakwah dalam layanan yang diberikan karena dengan begitu jamaah dalam melaksanakan ibadah di Tanah suci akan merasa aman dan nyaman. *Alfairus Tours* merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah di Pekalongan. *Alfairus Tours* mengutamakan kualitas layanan dengan memberikan fasilitas dan kenyamanan.

Rumusan masalah ini adalah (1) Bagaimana implementasi manajemen dakwah dalam layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah di *Alfairus Tours* Kota Pekalongan? (2) Bagaimana minat jamaah terhadap *Alfairus Tours* Kota Pekalongan?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini untuk (1) mengetahui implementasi manajemen dakwah dalam layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah di *Alfairus Tours* Kota Pekalongan (2) mengetahui minat jamaah terhadap *Alfairus Tours* Kota Pekalongan.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian dari penelitian ini adalah pengurus *Alfairus Tours* Kota Pekalongan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data yang digunakan reduksi data, penyajian data/display data, kesimpulan/verifikasi

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Alfairus Tours* Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji umrah menerapkan komponen dakwah dan menjalankan fungsi manajemen dakwah. Fungsi manajemen dakwah yang diterapkan di *Alfairus Tours* yaitu *takhtith* (perencanaan dakwah) *al-thanzim* (pengorganisasian dakwah), *tawjih* (penggerakan dakwah), *riqobah* (pengendalian dan evaluasi dakwah). fungsi tersebut dapat mempengaruhi minat jamaah, karena dengan menerapkan manajemen dakwah yang baik maka layanan yang di berikan akan maksimal dengan begitu akan menarik minat jamaah untuk bergabung. (2) Minat jamaah terhadap *AlFairus Tours* termasuk tinggi karena jumlah jamaah yang semakin tahun semakin meningkat dan sampai sekarang menjadi biro haji umrah yang dipercaya masyarakat dalam urusan ibadah haji dan umrah.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kenikmatan hidup dan kemudahan kepada hamba-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad DAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Dakwah dalam Layanan Haji dan Umrah untuk Menarik Minat Jamaah di *Alfairus Tours* Kota Pekalongan” tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial di Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan. Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik manakala tidak ada bantuan dari beberapa pihak, sehingga penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Bapak Dr. Sam’ani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I, selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Pekalongan dan selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis dalam membimbing penulis dari semester awal hingga akhir.
4. Bapak Maskhur, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, mencurahkan tenaga dan perhatian, memberikan

bimbingan, dukungan, dan arahan serta kesabaran selama penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung.

5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Pekalongan.
6. Teman-teman IAIN Pekalongan yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran dan masukannya yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin...

Pekalongan, 22 September 2021

Penulis,



Chaerotun Nisa  
NIM 3617004

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>MOTTO</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
E. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Analisis Teori.....	7
2. Penelitian Relevan .....	11
3. Kerangka Berpikir.....	16
F. Metode penelitian .....	18
1. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	18
2. Sumber Data .....	19
3. Uji Keabsahan Data .....	20
4. Teknik Pengumpulan Data.....	21
5. Teknik Analisis Data .....	23
G. Sistematika Pembahasan.....	25

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>27</b>
A. Manajemen Dakwah.....	27
1. Pengertian Manajemen Dakwah .....	27
2. Prinsip Dasar Manajemen Dawah.....	28
3. Komponen Manajemen Dakwah.....	30
4. Fungsi Manajemen Dakwah.....	39
B. Manajemen Haji dan Umrah .....	46
1. Pengertian Haji dan Umrah.....	46
2. Manajemen Haji dan Umrah .....	49
3. Pengalaman Spiritual Ibadah Haji.....	56
4. Produk Perjalanan Haji dan Umrah.....	57
C. Minat .....	58
1. Pengertian Minat .....	58
2. Proses Terbentuknya Minat.....	59
3. Kualitas Layanan.....	66
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat.....	70
 <b>BAB III IMPLEMENTASI MANAJEMEN DAKWAH DALAM</b>	
<b>LAYANAN HAJI DAN UMRAH DALAM MENARIK MINAT</b>	
<b>JAMAAH DI <i>ALFAIRUS TOURS</i> KOTA PEKALONGAN.....</b>	<b>72</b>
A. Gambaran Umum Biro <i>Alfairus Tours</i> Kota Pekalongan .....	72
1. Profil Biro <i>Alfairus Tours</i> Kota Pekalonga.....	72
2. Visi Misi <i>Alfairus Tours</i> .....	72
3. Legalitas Perusahaan .....	73
4. Susunan Pengurus <i>Alfairus Tours</i> .....	74
5. Sarana dan Prasarana.....	75
6. Paket Umrah.....	78
7. Kelebihan <i>Alfairus Tours</i> .....	79
B. Implementasi Manajemen Dakwah dalam Layanan Haji dan Umrah	
untuk Menarik Minat Jamaah di <i>Alfairus Tours</i> Kota Pekalongan	.80

1. Implementasi Manajemen Dakwah di <i>Alfairus Tours</i> .....	80
2. Implementasi Layanan Haji dan Umrah di <i>Alfairus Tours</i> .....	91
3. Cara <i>Alfairus Tours</i> Menarik Minat Jamaah .....	102
C. Minat Jamaah Terhadap <i>Alfairus Tours</i> .....	110
<b>BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN DAKWAH DALAM</b>	
<b>LAYANAN HAJI DAN UMRAH DALAM MENARIK MINAT</b>	
<b>JAMAAH DI ALFAIRUS TOURS KOTA PEKALONGAN....</b>	115
A. Analisis Implementasi Manajemen Dakwah dalam Layanan Haji dan Umrah untuk Menarik Minat Jamaah <i>Alfairus Tours</i> Kota Pekalongan .....	115
1. Manajemen Dakwah di <i>Alfairus Tours</i> .....	115
2. Layanan Haji dan Umrah di <i>Alfairus Tours</i> .....	130
3. Cara <i>Alfairus Tours</i> Menarik Minat Jamaah .....	136
B. Analisis Minat Jamaah Haji dan Umrah Terhadap <i>Alfairus Tours</i> .....	142
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	146
A. Kesimpulan .....	146
B. Saran .....	147

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir .....	18
Gambar 2.1 Proses Terjadinya Keputusan Pembelian .....	60
Gambar 3.1 Susunan Pengurus <i>Alfairus Tours</i> .....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Asuransi Jamaah <i>Alfairus Tours</i> .....	101
Tabel 3.2 Data Jamaah <i>Alfairus Tours</i> Tahun 2017-2019 .....	114

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1	Pedoman Pengumpulan Data
LAMPIRAN 2	Transkrip Wawancara
LAMPIRAN 3	Catatan Lapangan
LAMPIRAN 4	Dokumentasi
LAMPIRAN 5	Daftar Riwayat Hidup
LAMPIRAN 6	Surat Keterangan Penelitian
LAMPIRAN 7	Turnitin
LAMPIRAN 8	Lembar Pemeriksaan Skripsi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dan umrah adalah ibadah yang sangat diidam-idamkan setiap umat muslim. Agar Ibadah haji dan umrah bisa berjalan dengan semestinya diperlukan adanya pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah dari berbagai pihak sehingga dapat melaksanakan ibadahnya dengan lancar, tertib dan aman. Pelayanan yang diberikan dalam kegiatan ibadah haji dan umrah diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan umum yang meliputi; layanan transportasi dan akomodasi berkaitan transportasi yang digunakan seperti pesawat, bus dan lainnya sedangkan akomodasi terkait penyediaan asrama jamaah; layanan bimbingan pelatihan atau manasik haji dan kegiatan yang terkait dengan ibadah contohnya bimbingan solat dan tayamum di pesawat, solat *jama'* dan *qasar*; layanan administrasi berkaitan dengan pembuatan paspor; layanan kesehatan terkait pengecekan kesehatan, biaya pengecekan kesehatan dan pemberian kartu kesehatan; serta layanan keamanan saat beribadah.<sup>1</sup>

*Alfairus Tours* adalah biro yang menangani penyelenggaraan haji dan umrah di Kota Pekalongan. *Alfairus Tours* mengutamakan kualitas layanan dengan memberikan fasilitas dan kenyamanan. Layanan yang disediakan *Alfairus Tours* untuk jamaahnya berkaitan dengan transportasi yang nyaman

---

<sup>1</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), hlm.11-12

dan akomodasi dengan menyediakan penginapan hotel yang dekat dengan masjid. Pelatihan manasik haji yang dilakukan KBIH *Alfairus Tours* dengan memberikan pemimbing yang sudah profesional dalam ibadah haji dan umrah. Jamaah diberikan arahan dan dibimbing dari awal pembekalan di Indonesia sampai pelaksanaan dan kembali lagi ke Tanah Air. Di sana jamaah diberikan pembekalan mengenai ibadah haji dan umrah, diberikan fasilitas pribadi seperti baju ihram, tas, koper, baju batik, buku panduan, buku kenangan dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Kegiatan dakwah yang memerlukan manajemen yang baik salah satunya adalah layanan ibadah haji dan umrah yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umrah, mulai dari persiapan sebelum pemberangkatan sampai sesudah ibadah haji dan umrah dilaksanakan. Hal ini bermaksud agar mempermudah jamaah haji dan umrah dalam melakukan ibadahnya dengan khusyuk dan memelihara kemabruran ibadah setiap jamaah dengan niat semata-mata karena ingin melaksanakan rukun Islam yang terakhir karena Allah SWT.<sup>3</sup> Untuk itu, layanan yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah dapat mencerminkan adanya manajemen dakwah, manajemen dakwah yaitu pengelolaan dakwah dengan maksud meraih tujuan dakwah agar sesuai dengan yang diharapkan melalui perencanaan dakwah

---

<sup>2</sup> Nur Asiyah, *Jamaah Umrah 2019 Alfairus Tours*, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 06 Mei 2021

<sup>3</sup> Nihatun Nafi'ah, "Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) *As-Shodiqiyyah* Kota Semarang dalam Memelihara Silaturahmi Jama'ah Haji", *Skripsi Sarjana Manajemen Dakwah*, (Semarang: UIN Waligongo, 2018), hlm. 3

(*takhtith*), pengorganisasian dakwah (*thanzim*), pergerakan dakwah (*tawjih*), pengendalian dan evaluasi dakwah (*riqabah*).<sup>4</sup>

Manajemen dakwah yang diterapkan di *Alfairus Tours* terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengendalian dan evaluasi. Dalam mengimplementasikan fungsi manajemen dakwah tersebut *Alfairus Tours* menerapkannya melalui kegiatan yang dilakukan dalam melayani jamaah haji umrah antara lain perencanaan awal sesuai dengan tujuannya yaitu untuk memberikan layanan secara profesional, amanah, dan sesuai dengan *Al-Quran dan Al-Sunnah*. Meskipun di Kota Pekalongan sudah banyak biro travel haji dan umrah yang berdiri namun biro perjalanan haji *Alfairus Tours* hadir dengan sudah memiliki izin resmi yang sah dari Pemerintah dan satu-satunya biro haji umrah yang kantor pusatnya berdiri di Kota Pekalongan. Pada tahap pengorganisasian diwujudkan memilih tenaga kerja yang profesional dan telah berpengalaman. Dalam melayani jamaah, *Alfairus Tours* mengutamakan layanan yang berkualitas dan memberikan yang terbaik kepada jamaah yang bergabung, salah satu kelebihanannya yaitu sudah memiliki KBIH sendiri sehingga mudah dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji, dan membuka beberapa cabang seperti cabang pembantu di Batang dan Kedungwuni, cabang dari luar kota: Kudus, Magelang, Yogyakarta dan Jakarta, hal ini agar *Alfairus Tours* bisa lebih dekat dengan masyarakat. *Alfairus Tours* juga menyediakan jasa haji plus bagi jamaah yang berminat menjalankan ibadah haji ke Tanah Suci tidak menunggu waktu yang

---

<sup>4</sup> Awaludin Pimay, *Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2013), hlm. 6

lama. Minat jamaah terhadap *Alfairus Tours* itu cukup tinggi karena meskipun baru berdiri sekitar empat tahun ini *Alfairus Tours* mampu mendapatkan predikat B dan sudah banyak jamaah yang sudah percaya dengan kualitas *Alfairus Tours*. Beberapa hal tersebut menandakan bahwa minat jamaah terbentuk karena adanya pelayanan yang baik dan meyakinkannya dari sebuah lembaga biro haji umrah. Dilihat dengan adanya peningkatan jumlah jamaah setiap tahunnya artinya dengan menggabungkan pelayanan yang sesuai dan menerapkan manajemen dakwah dalam setiap prosesnya dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik sehingga dapat menarik minat jamaah untuk menggunakan jasa *Alfairus Tours*.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti persoalan tersebut dengan judul “IMPLEMENTASI MANAJEMEN DAKWAH DALAM LAYANAN HAJI DAN UMRAH UNTUK MENARIK MINAT JAMAAH DI *ALFAIRUS TOURS* KOTA PEKALONGAN”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka penulis dapat menemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi manajemen dakwah dalam layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah di *Alfairus Tours* Kota Pekalongan?

---

<sup>5</sup> M. Suud Imdad, Pengurus Biro *Alfairus Tours*, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 05 April 2021

2. Bagaimana minat jamaah terhadap *Alfairus Tours*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dipilih, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi manajemen dakwah dalam layanan haji dan umrah sehingga dapat menarik minat jamaah di *Alfairus Tours* Kota Pekalongan.
2. Untuk mengetahui minat jamaah terhadap *Alfairus Tours*.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik teoritis, praktis, maupun akademis antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berguna sebagai sumbangsih akademis bagi civitas akademika, khususnya pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Pekalongan. Dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi petunjuk dalam penulisan karya tulis terkait implementasi manajemen dakwah dalam layanan ibadah haji dan umrah untuk menarik minat jamaah, serta sebagai materi untuk berpijakan dalam pembuatan penelitian berikutnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Biro

Sebagai sarana evaluasi yang baik dan bermanfaat kepada *Alfairus Tours* sehingga dapat mengembangkan penerapan manajemen dakwah dalam layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah.

### b. Bagi Jamaah

Hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai sarana informasi dan pengetahuan bagi masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah haji dan umrah dalam memilih biro haji dan umrah yang baik dan sesuai dengan syariat yang ditentukan.

### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman dalam bidang penelitian terkait implementasi manajemen dakwah dalam layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah.

## 3. Manfaat Akademis

Secara akademis bermanfaat dalam menyelesaikan tugas dan penyelesaian studi Strata Satu (S1) dalam Ilmu Ushuluddin, Adab dan Dakwah.

## E. Tinjauan Pustaka

### 1. Analisis Teori

#### a. Manajemen Dakwah

Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi manajemen dakwah merupakan suatu cara yang dilakukan dalam aktifitas dakwah secara sistematis dan koordinatif yang dimulai *takhtith* (perencanaan dakwah), *al-thanzim* (pengorganisasian dakwah), *tawjih* (penggerakan dakwah), dan *riqobah* (pengendalian dan evaluasi dakwah).<sup>6</sup>

Awaluddin Pimay mendefinisikan manajemen dakwah merupakan suatu pengelolaan kegiatan dakwah oleh organisasi yang terintegritas yang dilakukan tepat dan sadar untuk meraih tujuan yang sudah dibuat. Fungsi manajemen dakwah menurut Awaluddin Pimay terdapat empat fungsi yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya dalam melaksanakan kegiatan organisasi, yaitu fungsi perencanaan (*planning*), fungsi pengorganisasian (*organizing*), fungsi penggerakan (*actuating*), fungsi pengendalian/evaluasi (*controlling*).<sup>7</sup>

Manajemen dakwah berdasarkan pendapat dari Rosyad Sholeh adalah proses kegiatan perencanaan tugas, mengumpulkan dan menugaskan orang-orang sebagai pelaksana

---

<sup>6</sup> Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm.93

<sup>7</sup> Awaludin Pimay, *op. cit.*, h. 4-12

menjadi beberapa kelompok tugas yang bergerak demi tercapainya tujuan dakwah. Fungsi manajemen dakwah menurut Rosyad Sholeh adalah perencanaan dakwah, pengorganisasian dakwah, pergerakan dakwah, serta pengendalian dan evaluasi dakwah.<sup>8</sup>

b. Manajemen Haji dan Umrah

Menurut Imam Syaukani ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan semestinya karena adanya pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah dari berbagai pihak sehingga dapat melaksanakan ibadahnya dengan lancar, tertib dan aman. Pelayanan yang diberikan dalam kegiatan ibadah haji dan umrah diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan umum yang meliputi; layanan transportasi dan akomodasi berkaitan transportasi yang digunakan seperti pesawat, bus dan lainnya sedangkan akomodasi terkait penyediaan asrama jamaah; layanan bimbingan pelatihan atau manasik haji dan kegiatan yang terkait dengan ibadah contohnya bimbingan solat di pesawat, tayamum di pesawat, solat jama' dan qasar; layanan administrasi berkaitan dengan pembuatan paspor; layanan kesehatan terkait pengecekan kesehatan, biaya pengecekan dan pemberian kartu kesehatan; serta layanan keamanan saat beribadah.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Rosyad Sholeh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1997), hlm. 56-123

<sup>9</sup> Imam Syaukani, *loc. Cit.*

Menurut Resti Widyanti dan kawan-kawan layanan yang diberikan dalam kegiatan ibadah haji dan umrah diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan umum yang meliputi; layanan transportasi dan akomodasi, layanan manasik haji dan kegiatan yang terkait dengan ibadah. Layanan administrasi, layanan kesehatan, dan keamanan saat beribadah. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus dilakukan dan dijalankan sesuai dengan hak jamaah tanpa mengurangi apapun, mementingkan layanan tanpa mencari keuntungan. Penyelenggara haji dan umrah bertugas untuk memberikan layanan sebaik mungkin agar jamaah dapat menjalankan ibadah haji umrah secara khuyuk. Dalam memberikan layanan haji umrah, penyelenggara harus mampu melaksanakannya secara tepat disegala aspek, semua aspek tersebut harus ada dan berkaitan satu sama lain agar layanan yang diberikan dapat maksimal dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.<sup>10</sup>

Menurut Tata Sukayat, dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*, dalam penyelenggaraan haji dan umrah terdiri dari rangkaian kegiatan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Pembinaan mencakup kegiatan penerangan, penyuluhan, dan

---

<sup>10</sup> Resti Widyanti, Dindin Sholahudin, dan Arif Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah", (Bandung: *Anida: Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, No. 2, November, XVII, 2017), hlm. 167

pembimbingan yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah. Pelayanan pada kegiatan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berkaitan seluruh kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah dimulai dari proses pendaftaran, pelaksanaan sampai selesai sampai ke Tanah Air, juga melakukan layanan yang berkaitan dengan transportasi, akomodasi dan kesehatan selama pelaksanaan haji dan umrah.<sup>11</sup>

c. Minat

Menurut Kotler dan Keller menjelaskan bahwa minat bisa terbentuk karena adanya proses keputusan pembelian, dan menerangkannya dalam Model Lima Tahap dalam proses keputusan pembelian, yang meliputi: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pascapembelian.<sup>12</sup>

Durianto dan Liana berpendapat bahwa konsumen yang memiliki minat atau niat untuk membeli, konsumen tersebut harus memenuhi lima hal keputusan pembelian, antara lain keputusan *brand*, keputusan *supplier*, keputusan kuantitas, keputusan waktu dan keputusan teknik pembayaran.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah Dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 82-83

<sup>12</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (PT Gelora Aksara Pratama, 2003), hlm. 184

<sup>13</sup> Darmadi Durianto dan Cicilia Liana, "Analisis Efektivitas Iklan Televisi *Softener Soft & Fresh* di Jakarta dan Sekitarnya dengan Menggunakan *Consumer Decision Model*", (Jakarta: *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, No. 1, Maret, XI, 2004), hlm.32

## 2. Penelitian Relevan

Berdasarkan dari hasil pencarian pustaka yang telah dilaksanakan, peneliti menyajikan sumber referensi yang memiliki kemiripan terhadap topik yang dibahas dan berkaitan dengan judul yang akan peneliti angkat:

*Pertama*, Manajemen Dakwah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Bantul Tahun 2016.<sup>14</sup> Skripsi ini menjelaskan tentang aktivitas manajemen dakwah di KBIH Aisyiyah Bantul terhadap pencapaian tujuan dakwah dalam bidang haji yaitu terdapat pada proses pelaksanaan ibadah haji yang sesuai syariat Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini menggunakan metode penelitian deskripsi kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui obsevasi, wawancara dan dokumentasi terhadap informasi di lapangan. Hasil penelitian dalam skripsi ini membuktikan bahwa kelompok bimbingan ibadah haji Aisyiyah di Bantul sudah melakukan proses manajemen dakwah dalam melaksanakan kegiatan KBIH melalui menerapkan fungsi-fungsi manajemen dakwah. Dari fungsi-fungsi manajemen dakwah yang telah dilaksanakan tersebut akan memengaruhi pencapaian dakwah yang diharapkan dapat berjalan sesuai tepat sasaran.

---

<sup>14</sup> Deviana Ayuk Anggraeni, "Manajemen Dakwah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Bantul", *Skripsi Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: UIN Kalijaga, 2016)

Dalam penelitian tersebut memiliki persamaan terkait pembahasan tentang manajemen dakwah dalam bidang dakwah haji. Sementara pendekatan yang dilakukan dalam penelitian tersebut terdapat persamaan yang peneliti lakukan yaitu memakai pendekatan kualitatif. Sementara terdapat perbedaan dikeduaannya yaitu pada teknik analisis data, dalam skripsi ini memakai teknik triangulasi sedangkan teknik analisis yang dipakai penulis antara lain reduksi data, penyajian data/display data dan kesimpulan/verifikasi.

*Kedua*, Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT *Al-Badriyah* Wisata Bengkulu.<sup>15</sup> Skripsi ini menjelaskan tentang aspek dakwah yang terdapat dalam kegiatan manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. *Al-Badriyah* Wisata Bengkulu. Skripsi ini memilih jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aspek dakwah yang terdapat dalam kegiatan manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. *Al-Badriyah* antara lain memberikan penjelasan kepada jamaah terkait hikmah dan hukum pelaksanaan ibadah haji, prosedur pelaksanaan haji dan umrah, dan bimbingan sebelum melaksanakan kegiatan haji dan umrah baik secara teori maupun praktik agar pembinaan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal.

---

<sup>15</sup> Mike Alisa Utami, "Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu", *Skripsi Manajemen Dakwah*, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019)

Pada penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu membahas terkait layanan haji dan umrah dan menggunakan pendekatan kualitatif, serta menggunakan teknik analisis yang sama yaitu bersifat diskriptif. Namun dalam skripsi ini menekankan pada aspek pelayanan haji dan umrah sedangkan penulis lebih menekankan pada implementasi manajemen dakwah dalam layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah.

*Ketiga, Minat Calon Jamaah dan Kepercayaan Jamaah dalam Penggunaan Jasa Umrah dan Haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan.*<sup>16</sup> Dalam Skripsi ini menjelaskan mengenai minat calon jamaah terhadap penggunaan jasa umrah dan haji pada KBIH *Assalamah* dan mengetahui kepercayaan jamaah terhadap pemakaian jasa haji dan umrah pada KBIH *Assalamah*. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH *Assalamah* menawarkan jasa yang lengkap meliputi bimbingan umrah dan haji baik yang reguler maupun khusus, menerima pendaftaran, KBIH *Assalamah* senantiasa memberikan pelayanan, bimbingan dan perlindungan terhadap jamaah haji dan umrah dengan sepenuh haji serta tidak keluar dari nilai-nilai yang diajarkan Islami

---

<sup>16</sup> Nur Hidayah, “Minat Calon Jamaah dan Kepercayaan Jamaah dalam Penggunaan Jasa Umroh dan Haji pada KBIH *Assalamah* Kota Pekalongan”, *Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah*, (Pekalongan: IAIN Pekalongan, 2018),

dengan hal ini calon jamaah minat dan percaya untuk bergabung di KBIH *Assalamah*.

Penelitian ini memiliki persamaan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun pembahasan yang diangkat dalam skripsi ini yaitu minat dan kepercayaan calon dalam memakai jasa jamaah haji dan umrah sedangkan penulis membahas tentang implementasi manajemen dakwah terhadap layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah.

*Keempat*, Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.<sup>17</sup> Penelitian ini membahas tentang usaha yang dijalankan oleh KBIH Bustanul Wildan saat memberikan layanan bimbingan manasik haji. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara deskriptif yang bermaksud untuk menggambarkan, menampilkan dan menerangkan data-data yang diinginkan melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi terhadap objek penelitian. Penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa implementasi fungsi manajemen dalam memberikan pelayanan terhadap tingkat kualitas calon jamaah terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi.

Dalam penelitian ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara

---

<sup>17</sup> Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji", (Bandung: *Talbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, No. 2, Juni, I, 2016),

hal yang dibahas dalam penelitian ini yaitu implementasi fungsi manajemen secara umum sedangkan peneliti membahas implementasi manajemen khusus dakwah terhadap layanan haji dan umrah sehingga dapat menarik minat jamaah.

*Kelima, Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiyah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare).*<sup>18</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan PT. Zakiyah menunjukkan hasil yang baik dengan menggunakan teori pelayanan yang menerapkan sesuai dengan Islam yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan dan pelaksanaan yang dilakukan sesuai dengan pedoman *Al-Quran dan As-Sunnah*, hal ini bisa menjadi pandangan terhadap biro penyelenggara haji dan umrah lainnya.

Dalam penelitian ini memiliki persamaan objek penelitiannya yaitu biro *tour and travel* haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi sedangkan penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

---

<sup>18</sup> Irmayani, "Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina *Tayyibah Tour dan Travel* Kota Parepare)", (Parepare: *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, No. 1, Vol. I, 2019)

### 3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah rencana yang terkonsep tentang teori yang berhubungan dengan beberapa hal yang telah diketahui sebagai masalah, kerangka berpikir yang baik di dalamnya menerangkan secara teoritis dan saling berkaitan antar variabel yang akan diteliti.<sup>19</sup> Suatu organisasi pasti membutuhkan sebuah manajemen dalam setiap kegiatan di dalamnya, begitu juga *Alfairus Tours* yang merupakan biro yang menangani pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Dalam mengurus terkait haji dan umrah suatu biro haji umrah harus, menerapkan manajemen dakwah di setiap proses kegiatan pelaksanaannya, hal tersebut sesuai dengan prinsip manajemen dakwah yaitu membantu dan mempermudah jamaah haji dan umrah dalam melaksanakan ibadahnya. Merujuk pada teori menurut Munir dan Wahyu Ilaihi, manajemen dakwah berkaitan dengan *takhtith* atau perencanaan dakwah, *tanzhim* atau pengorganisasian dakwah, *tawjih* atau penggerakan dakwah, *riqabah* atau pengendalian dan evaluasi dakwah. Proses manajemen dakwah tersebut diwujudkan melalui layanan haji dan umrah kepada jamaah, sesuai dengan teori menurut Tata Sukayat, bahwa dalam pelaksanaan haji dan umrah terdiri dari berbagai kegiatan yang terdiri dari pemberian pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Pembinaan mencakup kegiatan penjelasan, penyuluhan, dan pembimbingan

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 60

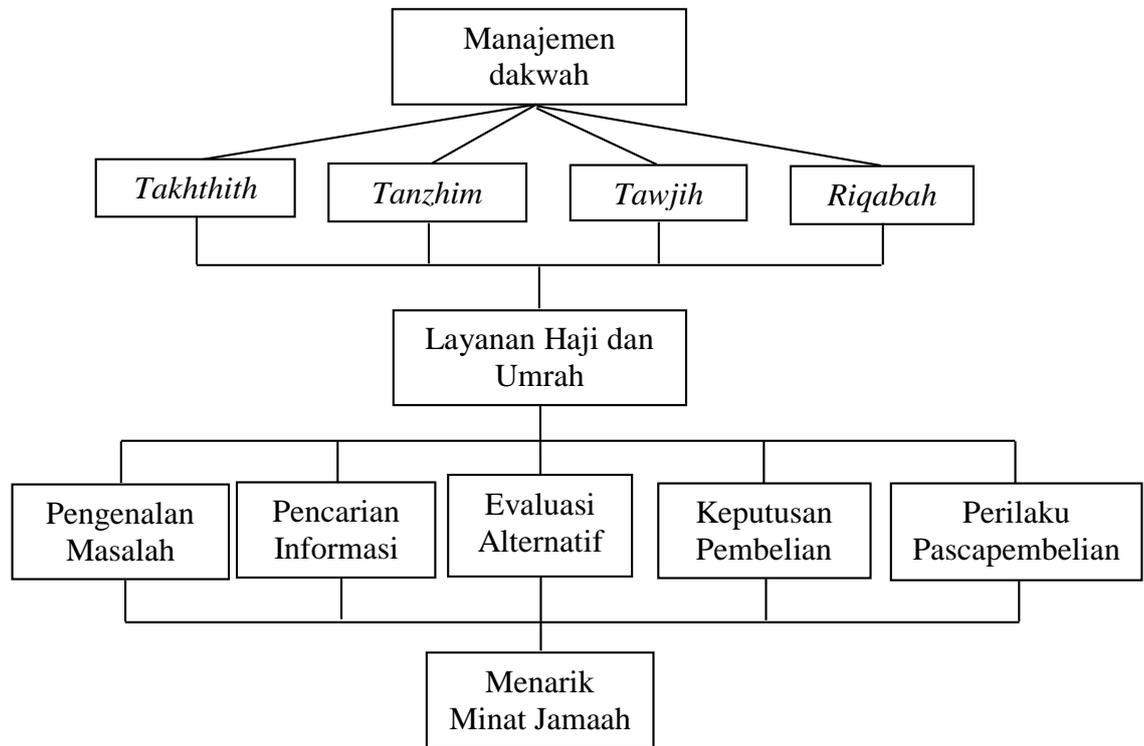
yang berkaitan dengan ibadah haji umrah. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berkaitan seluruh kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji umrah yang terdiri dari prosedur pendaftaran, pelaksanaan hingga kepulangan ke Indonesia, juga melakukan layanan yang berkaitan dengan transportasi, akomodasi dan kesehatan selama pelaksanaan haji dan umrah.

Dalam mengedepankan kepuasan jamaah, pelayanan dilaksanakan dengan mengatur perencanaan dari mulai persiapan sampai selesai, administrasi yang baik mulai dari pendaftaran, pendataan serta persyaratan lainnya, juga dikomunikasikan dengan baik melalui bimbingan maupun media, serta dilakukan pengawasan dan evaluasi agar berjalan dengan baik di semua bidang dan menjadi lebih baik lagi kedepannya.<sup>20</sup> Menurut Kotler dan Keller menjelaskan bahwa minat bisa terbentuk dalam proses keputusan pembelian, dan menerangkannya dalam Model Lima Tahap dalam proses keputusan pembelian, antara lain: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pascapembelian. Dalam hal ini minat bisa terbentuk karena adanya kebutuhan, informasi positif dari berbagai sumber, kualitas pelayanan, keyakinan pada produk dan kepuasan setelah membeli produk. Jadi, Untuk menarik minat diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas dalam pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya penerapan manajemen

---

<sup>20</sup> Tata Sukayat, *op. cit.*, h. 83

dakwah dalam melaksanakan layanan haji dan umrah dapat menarik minat jamaah untuk ikut bergabung di *Alfairus Tours*.



**Gambar 1.1 Kerangka Berpikir**

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis memilih jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses pengumpulan data dengan penulis langsung terjun langsung dalam kegiatan untuk memperoleh informasi dari informan yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi peneliti dengan memakai

metode observasi partisipasi.<sup>21</sup> Penelitian ini termasuk dalam kualitatif deskriptif karena penulis bertujuan untuk menjelaskan suatu pengertian, gejala atau deskripsi tentang fenomena yang disajikan dalam bentuk narasi.<sup>22</sup>

Lokasi penelitian yaitu di kantor pusat *Alfairus Tours* yang berada di jalan Dr. Sutomo Baros, Kecamatan Pekalongan Timur, Kota Pekalongan.

## 2. Sumber Data

Sumber data berdasarkan cara mendapatkannya terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. Sumber data primer merupakan responden dan informasi. Responden adalah sumber data yang terkait dengan penelitian misalnya berkaitan dengan perasaan, kebiasaan, sikap, motif, persepsi dan sebagainya. Sedangkan informasi merupakan sumber data yang memiliki hubungan dengan pihak ketiga dan data tentang gejala umum yang ada. Data yang bisa didapat langsung dari tempat penelitian.<sup>23</sup> Sumber primer yang diambil peneliti yaitu dari pimpinan, pengurus biro dan jamaah.
- b. Sumber data sekunder adalah data pendukung terhadap masalah dalam penelitian yang mencangkup lokasi penelitian atau data

---

<sup>21</sup> Elvinaro Ardianto, *Metode Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), hlm. 58

<sup>22</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998), hlm. 7

<sup>23</sup> Ivanovich Agusta, *Teknik pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif*, (Bogor: Pusat Penelitian Sosial Ekonomi Litbang Pertanian, 2003), hlm 2

lainnya yang berkaitan dengan data primer. Data sekunder dapat diperoleh melalui observasi, dokumentasi, studi pustaka, dan wawancara.<sup>24</sup> Sumber data sekunder yang diambil peneliti yaitu dari pembimbing dan dokumentasi.

### 3. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah proses yang dilakukan untuk menunjukkan bahwa penelitian dilakukan benar-benar adalah penelitian ilmiah serta untuk mengecek keaslian data yang didapat. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas.<sup>25</sup> Adapun uji keabsahan data yang dilakukan peneliti yaitu: uji kredibilitas dengan teknik tringulasi.

Teknik tringulasi dalam pengujian kredibilitas bermaksud sebagai pemeriksaan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu, berikut beberapa teknik tringulasi antara lain:

#### 1) Tringulasi Sumber

Melakukan memeriksa data yang telah didapat melalui beberapa sumber dengan tujuan untuk menguji kredibilitas data. Dalam penelitian ini peneliti mengecek data melalui empat sumber yaitu dari pegawai, jamaah, pimpinan biro, pembimbing dan dokumen.

---

<sup>24</sup> Aresta Darmanto, "Optimalisasi Sumber Pendapatan Asli Daerah dalam Pelaksanakan Otonomi Daerah di Kabupaten Kutai Timur", (Kalimantan: *Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman*, 2016), hlm.19

<sup>25</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h. 270

## 2) Tringulasi Teknik

Penulis melakukan pemeriksaan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda untuk menguji kredibilitas data, yaitu dengan mengadakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

## 3) Tringulasi Waktu

Pengumpulan data dengan melihat waktu pelaksanaan data diambil, penulis akan melakukan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara waktu yang tepat seperti pagi hari karena narasumber masih dalam keadaan segar, sehingga akan memperoleh data yang kuat sehingga lebih meyakinkan. Setelah itu melakukan pemeriksaan melalui pengadaan wawancara kepada narasumber, melakukan observasi atau teknik lain dengan waktu yang berbeda dan situasi yang berbeda pula.<sup>26</sup>

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan beberapa dokumen yang diperlukan dalam penelitian sebagai sumber informasi sesuai dengan masalah yang diangkat, contohnya jumlah nama pegawai, data jamaah, surat-surat, foto dan lain sebagainya.<sup>27</sup> Dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, h. 273-274

<sup>27</sup> Suharmisi Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: BinaAksara, 2006), hlm. 43

menggunakan dokumen-dokumen yang diberikan dari tempat penelitian seperti profil, legalitas, visi misi, program-program, sarana dan prasarana dan lain sebagainya.

b. Wawancara

Wawancara adalah dialog atau percakapan saat bertemunya peneliti dengan subjek yang diteliti untuk memahami pandangan dan pendapat subjek mengenai hal-hal yang ingin digali untuk penelitian. Wawancara dapat dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan.<sup>28</sup> Dalam penelitian ini Informan yang di wawancarai adalah pimpinan biro, pegawai, pembimbing dan beberapa jamaah haji umrah yang pernah menggunakan *Alfairus Tours*.

c. Observasi

Observasi adalah proses terjun secara langsung ke tempat penelitian untuk melakukan pengamatan secara sistematis terhadap tanda-tanda yang diteliti.<sup>29</sup> Teknik ini berguna untuk menggali data mengenai gambaran umum tentang manajemen dakwah dalam layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah di *Alfairus Tours*. peneliti melakukan observasi secara tidak langsung, dengan melakukan pengamatan kegiatan yang

---

<sup>28</sup> Ivanovich Agusta, *op. cit.*, h. 4

<sup>29</sup> Husaini Usman dan Purnomo Akbar Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hlm 53

ada di *Alfairus Tours* dan melakukan interaksi dengan jamaah melalui kegiatan wawancara.

#### 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan mengelola data dari hasil wawancara dengan narasumber, catatan lapangan yang didapat, dan bahan-bahan lain, kemudian data tersebut disusun secara terstruktur agar mudah dimengerti dan temuannya dapat dijadikan referensi bagi orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengelola data, mengembarkannya ke dalam model, kategori dan penjabaran dasar lalu dianalisa agar mendapat kesimpulan berdasarkan apa yang ada di lapangan.<sup>30</sup>

Teknik analisis data diawali dengan mengulas semua data yang diperoleh dari berbagai sumber yaitu, wawancara dengan narasumber, pengamatan yang ditulis dalam bentuk catatan-catatan di lokasi penelitian, dokumen pribadi maupun resmi, foto, gambar, dan lain sebagainya.<sup>31</sup>

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif sesuai dengan hal tersebut. Data yang diperoleh dalam penelitian tentang implementasi manajemen dakwah terhadap layanan haji dan umrah untuk menarik minat di *Alfairus Tours* ini kemudian dianalisis untuk mendapatkan gambaran tentang keadaan yang ada di lapangan.

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h. 244

<sup>31</sup> M. Junaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), hlm 245-246

Teknik analisis data yang digunakan antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih dan memilah data yang diperoleh, menyederhanakan data untuk memfokuskan perhatian pada data yang akan dipakai, pengabstrakan dan transformasi data yang masih kasar yang diperoleh dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dapat dengan menggunakan alat elektronik contohnya komputer, handphone dengan memberikan kode pada aspek tertentu. Data yang telah terkumpul dalam wawancara dan dokumentasi akan diseleksi berdasarkan rumuskan masalah yang telah ditentukan.

b. Penyajian Data/Display Data

Penyajian data merupakan proses mengelompokan atau menyusun data dari hasil pengumpulan informasi yang dilakukan berdasarkan klasifikasi yang diperlukan. Penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk penjabaran singkat, tabel atau bagan, keterkaitan antar kategori, *flowchat* dan lain-lain. Penyajian dalam penelitian kualitatif umumnya berupa teks naratif. Dilakukannya penyajian data agar peneliti dapat dengan mudah mengerti apa yang sedang terjadi dan memikirkan langkah selanjutnya.

c. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan adalah proses peringkasan makna yang diungkapkan dalam kalimat yang padat dan singkat serta mudah dimengerti dari hasil penelitian. Kesimpulan dilakukan dengan cara mengadakan pemantauan terhadap kebenaran dari kesimpulan secara berulang kali.<sup>32</sup>

**G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini dijabarkan menjadi 5 bab dengan pembagian sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua, membahas kajian teori yang terdiri dari manajemen dakwah, manajemen haji dan umrah serta minat.

Bab ketiga, merupakan hasil penelitian yang meliputi: profil, visi misi, struktur organisasi, penyajian data dan pembahasan hasil penelitian.

Bab keempat, memaparkan tentang analisis hasil penelitian, bagian pertama membahas tentang implementasi manajemen dakwah terhadap layanan haji dan umrah untuk menarik minat jamaah di *Alfairus Tours* dan bagian kedua membahas tentang membahas tentang minat jamaah terhadap *Alfairus Tours*.

---

<sup>32</sup> Danu Eko Agustino, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: CALPULIS, 2015), hlm. 64-68

Bab kelima, menjelaskan uraian yang membahas tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti tentang Implementasi Manajemen Dakwah dalam Layanan Haji dan Umrah untuk Menarik Minat Jamaah di *Alfairus Tours* Kota Pekalongan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah *Alfairus Tours* sudah menerapkan prinsip dakwah. Fungsi manajemen dakwah yang diterapkan di *Alfairus Tours* yaitu perencanaan dakwah (*takhtith*), pengorganisasian dakwah (*al-thanzim*), penggerakan dakwah (*tawjih*), dan pengendalian dan evaluasi dakwah (*riqobah*).
2. Manajemen dakwah yang diterapkan dalam layanan haji dan umrah dapat mempengaruhi minat jamaah, karena dengan menerapkan manajemen dakwah yang baik maka layanan yang di berikan akan maksimal dengan begitu akan menarik minat jamaah untuk bergabung. Pelayanan yang diberikan *Alfairus Tours* kepada jamaah antara lain layanan administrasi, bimbingan manasik, layanan transportasi dan akomodasi, layanan kesehatan, perlindungan melalui asuransi jiwa untuk jamaah.
3. Cara *Alfairus Tours* dalam menarik minat jamaah dan mempertahankan jamaahnya dengan memahami kebutuhan jamaah, promosi yang mempermudah jamaah mendapat informasi tentang *Alfairus Tours*

dengan memanfaatkan media sosial dan testimoni dari jamaah yang telah bergabung, memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, menjalin silaturahmi dengan jamaah dan menerapkan bisnis *non profited oriented* dengan mengutamakan kenyamanan dan kelancaran jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

4. Faktor yang mempengaruhi minat jamaah untuk bergabung antara lain, promosi yang menarik, pelayanan yang baik dengan kualitas yang bagus, terpercaya dan aman dengan memiliki kantor utama di Pekalongan, harga yang terjangkau dan fasilitas yang lengkap dan memadai.
5. Minat jamaah terhadap *Alfairus Tours* termasuk tinggi karena jumlah jamaah yang semakin tahun semakin meningkat meskipun di tahun 2018 ada penurunan jumlah tetapi tidak terlalu tinggi dan dibuktikan dengan kenaikan yang signifikan ditahun 2019.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian ini penulis memberikan saran dengan harapan dapat membangun dan mendukung layanan haji dan umrah *Alfairus Tours*, antara lain:

### **1. Bagi Jamaah**

Jamaah diharapkan lebih cermat dan lebih berhati-hati dalam memilih biro perjalanan haji dan umrah untuk membantu dalam pelaksanaan ibadah, harus bisa memilih biro yang berkualitas,

terpercaya dan yang pastinya aman sehingga ibadah dapat dilaksanakan dengan khusyuk.

2. Bagi Pimpinan

Pimpinan *Alfairus Tours* dapat mempertahankan kualitas dalam memberikan layanan haji dan umrah kepada jamaah dan selalu melakukan pengembangan yang lebih baik lagi dalam memimpin serta tetap mempertahankan prinsip dakwah dalam melaksanakan kegiatan di *Alfairus Tours*.

3. Bagi Pengurus dan Pembimbing

Pengurus dan pembimbing diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah dan tidak puas dengan keberhasilan yang didapat sekarang, tetap melakukan perubahan-perubahan yang lebih baik demi kelancaran jamaah dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Perbaiki lagi kekurangan yang ada jangan sampai kelebihan yang diberikan berubah menjadi kekurangan.

4. Bagi Mahasiswa Manajemen Dakwah

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga diharapkan mahasiswa Manajemen Dakwah dapat melakukan penelitian lebih lanjut secara mendalam terkait implementasi manajemen dakwah dalam layanan haji umrah untuk menarik minat jamaah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab, Saleh. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Penada Media
- Agusta, Ivanovich. (2003). *Teknik pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif*. Bogor: Pusat Penelitian Sosial Ekonomi Litbang Pertanian
- Alisa Utami, Mike. (2019). “Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu”. *Skripsi Manajemen Dakwah*. Bengkulu: IAIN Bengkulu
- Aliyudin. (2010). “Prinsip-Prinsip Metode Dakwah Menurut Al-Quran”. Bandung: *Jurnal ilmu Dakwah*, No. 15, Januari-Juni, IV
- Anshari, Hafi. (1993). *Pemahaman Dan Pengamalan Dakwah*. Surabaya: Al-Ikhlash
- Ardianto, Elvinaro. (2010). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Arikunto, Suharmisi. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: BinaAksara
- Ash-shiddieqy, Hasbi. (2002). *Pedoman Haji*, Cet. Ke-3. Semarang: PT. Pustaka Riski Putra
- Ayuk Anggraeni, Deviana. (2016). “Manajemen Dakwah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Bantul”. *Skripsi Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: UIN Kalijaga
- Azwar, Saifudin. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Darmanto, Aresta. (2016). *Optimalisasi Sumber Pendapatan Asli Daerah dalam Pelaksanakan Otonomi Daerah di Kabupaten Kutai Timur*. Kalimantan: *Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Mulawarman
- Departemen Agama RI, UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji
- Durianto dan Cicilia Liana, Darmadi. (2004). *Analisis Efektivitas Iklan Televisi Softener Soft & Fresh di Jakarta dan Sekitarnya dengan Menggunakan Consumer Decision Model*. Jakarta: *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, No. 1, Maret, XI,
- Eko Agustino, Danu. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CALPULIS
- El-Ishaq, Ropingi. (2016). *Pengantar Ilmu Dakwah*. Madani

- Filbert Musnal, M. (2019). "Strategi Pemasaran Paket Ibadah Umrah pada PT Penjurur Wisata Negeri Pekanbaru dalam Menarik Minat Calon Jamaah Menurut Perspektif Ekonomi Islam". *Skripsi Ekonomi Bisnis Islam*. Riau: UIN Suska Riau
- Gymnastiar, Abdulllah. (2006). *Jagalah hati*. Bandung: Khas MQ
- Halimatussa'diyah. (2019). "Tafsir Haji: Problem dan Realitas, Tantangan Pelaksanaan Haji Bagi Jamaah Indonesia". Palembang: *JIA:UIN Raden Fatah*. No.2. Desember
- Hidayah, Nur. (2018). "Minat Calon Jamaah dan Kepercayaan Jamaah dalam Penggunaan Jasa Umroh dan Haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan". *Skripsi Sarjana Ekonomi Syariah*. Pekalongan: IAIN Pekalongan
- Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurchaya, Kadek. (2013). "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Center Denpasar". Bali: Universitas Udayana
- Irmayani. (2019). *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*. Parepare: Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD). Volume 1 Nomor 1
- Junaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, M. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media
- Khairul Islami, Dipo. (2014). "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umarah PT. Marga Suci Minarfa Jakarta Pusat". *Skripsi Manajemen Dakwah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Kotler dan Kevin Lane Keller, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. PT Gelora Aksara Pratama
- Kotler, Philip. (1995). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Erlangga,
- Lestari, Dadang Kuswana, dan Yuliani, Pusti. (2016). "Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas ibadah Haji". Bandung: *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*. No. 3. Juli-September. I
- Mahmuddin. (2011). *Manajemen Dakwah Dasar*. Makassar: Alauddin University Press
- Munir dan Wahyu Ilaihi. (2006). *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana Pimay

- Musholi. (2017). *Pengembangan Masyarakat dan Manajemen Dakwah*. Situbondo: TASAMUH: *Jurnal Studi Islam*, No. 2, September, XI
- Muslih. (1989). *Manajemen Suatu Pengantar*. Yogyakarta: BPFE UII
- Nafi'ah, Nihatun (2018). "Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shodiqiyah Kota Semarang dalam Memelihara Silaturrahim Jama'ah Haji". *Skripsi Sarjana Manajemen Dakwah*. Semarang: UIN Waligongo
- Norsifa, Laila. (2018). "Upaya PT. Albis Nusa Wisata dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji". *Skripsi Ekonomi Bisnis Islam*. Banjarmasin: UIN Antasari
- Pahlawan Kayo, Khotib. (2007). *Manajemen Dakwah dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Profesional*. Jakarta: AMZAH
- Pimay, Awaludin, (2013). *Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group
- Qalbu Hadi, Dedy. (2017). "Pengalaman Spiritual Ibadah Haji". *Skripsi Sarjana Psikologi*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Roni Andesa. "Sumber Referensi Ekonomi dan Bisnis", artikel diakses pada 20 Juni 2021 dari <http://mutiaralumpur.blogspot.com/2010/04/pengertian-minat-konsumen.html>
- Saepurrahmat, Ruhiyat, Asep Iwan Setiawan, (2017), *Implementasi Manajemen Promosi KBIH Dalam Meningkatkan Minat Bimbingan Jamaah Haji*, Bandung: Jurnal Anida: (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah), Vol. XVII, No. 2, November
- Sari, Diana. (2019). "Tasawuf Aa Gym: Studi Pesan Dakwah KH. Abdullah Gymnastiar". Panangaran: *Jurnal Penelitian Agama dan Masyarakat*, No. 2, Juli-Desember, III
- Shaleh, Rosyad. (1977). *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: Bulan Bintang
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sukayat, Tata. (2016). *Manajemen Haji, Umrah Dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Susilawati, Ahmad Sarbini, & Asep Iwan Setiawan, Iseu. (2016). *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Bandung: *Talbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, No. 2, Juni, I

- Syaukani, Imam. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan
- Syaukani, Imam. (2011). *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/ 2009 M*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI
- Tahir, M. (2019). *Implementasi manajemen dakwah pada majelis Ulama Indonesia (MUI)*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia
- Usman dan Purnomo Akbar Setiady, Husaini. (2003). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Warson Munawwir, Ahmad. (1997). *Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia Terlengkap*. Cet. Ke-2. Surabaya: Pustaka Progresif
- Widyanti, Dindin Sholahudin, dan Arif Rahman, Resti. (2017). *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. Bandung: Jurnal Nida, Vol. XVII, No. 2
- Zaini, Ahmad. (2016). "Peranan Dakwah Dalam Pengembangan masyarakat Islam". Kudus: *STAIN Kudus*, No. 1, Juni, I