

**ASPEK DAKWAH DALAM MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI
DAN UMRAH DI PT. AL BADRIYAH WISATA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
dalam Ilmu Dakwah

Oleh:

MIKE ALISA UTAMI

NIM.1416333290

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Skripsi yang berjudul “Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan
Jamaah Haji dan Umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu”, yang disusun
oleh:**

Nama : Mike Alisa Utami

NIM : 1416333290

Prodi : Manajemen Dakwah

**Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing
I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang
munaqasyah Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu.**

Bengkulu, Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II


H. Jonsi Hunadar, M. Ag
NIP. 197204091998031001


H. Svukraini Ahmad, MA
NIP. 197809062009121002

**Mengetahui
Ketua Jurusan Dakwah**


Dr. Rahmat Ramdhani, M. Sos. I
NIP. 198306122009121006



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Telp. (0736) 51172

PENGESAHAN

Skripsi atas nama Mike Alisa Utami Afkar NIM. 1416333290 dengan judul "Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu" telah diujikan dan dipertahankan di depan tim sidang munaqasyah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Januari 2019

Dan dinyatakan LULUS, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Dakwah.

Bengkulu, Januari 2019

Dekan Fakultas Ushuluddin,
Adab dan Dakwah

Dr. Subhyman, M. Pd

NIP. 196802191999031003

SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

Sekretaris

H. Jensi Hunadar, M. Ag

NIP. 197204091998031001

Penguji I

H. Syukraini Ahmad, MA

NIP. 197809062009121002

Penguji II

Drs. Salim Bella Pii, M. Ag

NIP. 195705101992031001

Ashadi Cahyadi, MA

NIP. 198509182011011009

MOTTO

مُءَامِنِينَ وَلَوْ بِاللَّهِ وَتُؤْمِنُونَ الْمُنْكَرِ عَنِ وَتَنْهَوْنَ بِالْمَعْرُوفِ تَأْمُرُونَ لِلنَّاسِ أُخْرِجَتْ أُمَّةٌ خَيْرٌ كُنْتُمْ
الْفَاسِقُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْمُؤْمِنُونَ مِنْهُمْ لَّهُمْ خَيْرٌ لَّكَانَ الْكِتَابُ أَهْلًا

Artinya

Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.

(QS. Ali Imran ayat 110)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

- ◆ Orang tuaku Umaid dan Ibu Alismawati yang telah mencurahkan segenap perhatian, kesabaran, kasih sayang dan pengorbanan yang selalu mengiringi langkahku dengan do'a dan ikhtiar demi tercapainya cita-citaku.
- ◆ Adikku Cahaya Sundari dan Olivia Febrianti yang selalu membangkitkan semangatku.
- ◆ Sahabat-sahabat seperjuangan Delawti, Nina dan Pipi yang telah memberikan bantuan dan motivasi
- ◆ Seluruh sanak Famili yang memberi motivasi demi terselesaikannya pendidikanku.
- ◆ Civitas Akademika dan Almamaterku IAIN Bengkulu.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “**Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu**” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing I dan pembimbing II.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2019
Saya yang menyatakan

Mike Alisa Utami
NIM. 1416333290

ABSTRAK

Mike Alisa Utami NIM: 1416333290, judul skripsi “Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aspek dakwah dalam pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu yaitu pemahaman kepada jamaah mengenai hukum dan hikmah haji, Tata cara Melaksanakan hajidanUmrah, Bimbingansholatwajibdansunnah, Bimbinganpuasawajibdansunnah, AkhlakulKarimahbagijamaah. Pelayanan ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu dilakukan untuk membantu para jama'ah secara baik sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan Hadits dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dimulai dengan proses bimbingan manasik haji baik teori maupun praktek, pembinaan jama'ah selama prosesi ibadah Haji dan Umroh berlangsung. Dalam pelaksanaannya kegiatan pembinaan yang diberikan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu kepada jama'ah haji dapat berjalan dengan maksimal.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu”**. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Bapak/Ibu:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M. M. Ag., MH selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman, M. Pd, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
3. Dr. Rahmat Ramdhani, M. Sos. I, selaku Ketua Jurusan Dakwah.
4. H. Jonsi Hunandar, M. Ag selaku pembimbing I yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. H. Syukraini Ahmad. MA, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dengan penuh kesabaran dan ketulusan.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Bengkulu, Januari 2019
Penulis

Mike Alisa Utami
NIM. 1416333290

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kajian Penelitian Terdahulu	7
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Dakwah	11
B. Pelayanan	23
C. Ibadah Haji dan Umrah	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
C. Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Keabsahan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38
BAB IV LAPORAN DAN PEMBAHASAN	
A. Laporan	40
1. Deskripsi Wilayah penelitian	40
2. Informan Penelitian	43

B. Hasil Penelitian.....	43
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memenuhi kriteria *istitha'ah*, antara lain mampu secara materi, fisik, dan mental. Bagi bangsa Indonesia, penyelenggaraan haji adalah tugas nasional karena di samping menyangkut kesejahteraan lahir-batin jama'ah Haji, juga menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik agar tertib, aman dan lancar.¹

Penyelenggaraan ibadah haji diatur oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama. Dimana pemerintah membuka pendaftaran haji sepanjang waktu. Akhirnya terjadi penumpukan pendaftar yang tidak bisa diberangkatkan pada tahun yang bersangkutan. Kelebihan para pendaftar itu akhirnya harus menunggu diberangkatkan pada beberapa tahun berikutnya, dari tahun ke tahun antrian pendaftar haji semakin banyak.

Minat umat Islam Indonesia untuk pergi haji cukup besar. Bukan sekarang saja, tapi sejak tempo dulu, saat belum ada sarana angkutan udara, bahkan sebelum ada kapal laut. Untuk menggenapkan rukun Islam yang kelima

¹Harun Nasution dkk. *Ensiklopedi Islam Indonesia* (Edisi Revisi), (Jakarta: Djambatan, 2006), h. 234.

para jamaah haji Indonesia tak gentar menggunakan kapal layar, berbulan-bulan bahkan terkadang sampai setahun mereka mengarungi samudera.²

Perintah haji ini sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 berikut ini:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Selanjutnya perintah haji juga ditergaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 197 berikut ini:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا يَتَأُولَىٰ ۗ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya: Musim haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, Barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat Fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa

²Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan* (Semarang: Dahara Pres, 2004), h. 6.

kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya Sebaik-baik bekal adalah takwadan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal.³

Peningkatan pembinaan pelayanan dan perlindungan terhadap jama'ah haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Penyempurnaan sistem manajemen tersebut agar calon jama'ah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntunan agama, sehingga diperoleh haji mabrur. Upaya peningkatan dalam penyempurnaan tersebut dilaksanakan dari tahun ke tahun agar tidak terulang kembali kesalahan dan/atau kekurangan yang terjadi pada masa-masa sebelumnya.

Untuk tercapainya maksud tersebut, diperlukan suasana yang kondusif bagi warga yang akan melaksanakan ibadah haji. Suasana kondusif tersebut dapat dicapai apabila pihak penyelenggara ibadah haji mampu memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada calon jama'ah haji dan pembinaan jama'ah haji meliputi pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan, pelayanan meliputi pelayan administrasi, transportasi, kesehatan, dan akomodasi perlindungan meliputi perlindungan keselamatan dan keamanan, perlindungan memperoleh kesempatan untuk menunaikan ibadah haji.⁴

Manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen sangat dibutuhkan dalam

³Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2005. Departemen Agama RI. Bandung: Percetakan Diponegoro.

⁴Rosyad Shaleh. *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 2007), h. 231.

semua kegiatan, dengan adanya manajemen maka pembinaan kerja sama akan serasi, harmonis dan tujuan akan tercapai dengan baik.

Salah satu bentuk kegiatan yang membutuhkan manajemen yang baik adalah pelayanan pelaksanaan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Bimbingan manasik haji merupakan proses pembekalan, arahan dan petunjuk tata cara ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji agar mereka dapat memahami rangkaian ibadah haji. Bimbingan manasik haji berupa pembinaan dan penyuluhan diberikan oleh pemerintah maupun lembaga sosial keagamaan kepada calon jamaah haji untuk menjadikan jamaah haji yang mandiri dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji. Ditinjau dari aspek ibadah, kemandirian jamaah akan membuat calon jamaah haji lebih tenang dalam beribadah.⁵

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak ditemukan kendala-kendala sehingga pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah belum berjalan maksimal. Kendala-kendala tersebut meliputi:

1. Calon jamaah yang mengikuti bimbingan memiliki latar belakang yang berbeda.
2. Pengetahuan calon jamaah haji tentang prosesi ibadah haji yang minim.
3. Jarak tempat tinggal calon jamaah yang jauh.
4. Usia calon jamaah haji yang rata-rata telah lanjut usia.
5. Latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan budaya yang beragam.

⁵Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan* (Semarang: Dahara Pres, 2004), h. 6.

Disamping itu pelaksanaan bimbingan yang diberikan oleh pembimbing banyak yang menolong sehingga bimbingan tidak berjalan maksimal. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji sebagai lembaga sosial keagamaan yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan kepada calon jamaah haji, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan bimbingan manasik haji pada calon jamaah haji agar dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran Islam.

Salah satu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang aktif dan eksis hingga sekarang adalah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu yang membantu dalam pelaksanaan bimbingan kepada calon jamaah haji. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu juga membantu jamaah perihal administrasi yang dibutuhkan selama di tanah air (Indonesia) yaitu berupa membantu proses pembayaran di bank, mendaftar haji di Kementerian Agama, pengurusan pindah KTP selama ibadah, mengurus surat keterangan mahrom, serta melayani pelaksanaan haji. Sedangkan bimbingan yang diberikan sebagai penunjang selama beribadah di tanah suci diberikan termasuk juga di dalamnya bimbingan sholat, dzikir, do'a, istighosah, membaca Al-Qur'an bagi yang belum bisa, juga melayani konsultasi tentang agama maupun keluarga, alat peraga, serta praktek manasik haji. Bimbingan yang dilaksanakan di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dalam bentuk penjelasan materi-materi yang menjadi pendukung pelaksanaan selama jamaah beribadah haji di tanah suci. Meskipun keberadaan KBIH di PT AL-Badriyah ini masih sangat baru yaitu pada tahun 2017 KBIH ini sudah mampu

memberikan layanan yang prima mulai dari perencanaan terhadap jamaah, organisasi anggota KBIH Al-Badriyah terhadap jamaah, pelaksanaan program kerja yang terfokuskan pada pelayanan terhadap jamaah haji dan evaluasi di dalam organisasi sangat membantu untuk mencapai tujuan dari KBIH itu sendiri yaitu untuk menjadikan tamu-tamu Allah Swt di tanah Suci mampu melaksanakan rukun sah, syarat, wajib haji serta mampu mendapatkan gelar haji yang mabrur di hadapan Allah Swt.⁶

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik meneliti bagaimana dakwah yang ada di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu yang penulis formulasikan dalam sebuah judul skripsi “**Aspek Dakwah dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah pada jamaah calon haji yang menggunakan jasa perjalanan haji dan Umrah PT. Albadriyah Wisata Bengkulu tahun 2017-2018.

⁶Hasil Observasi awal pada September 2017.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen dakwah dalam kajian mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menambah wawasan keilmuan khususnya dalam hal manajemen sosialisasi haji dan umrah.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah khazanah keilmuan dalam manajemen sosialisasi haji dan umrah.

b. Bagi jurusan Manajemen Dakwah

Memberikan informasi dan referensi untuk mengoptimalkan peranan ilmu manajemen dakwah dalam bimbingan haji dan umrah.

F. Kajian penelitian terdahulu

1. Raiyati NIM: 2123329403, judul skripsi “Dakwah Bil Hal di PT Arminareka Perdana Cabang Kota Bengkulu)”. Pembahasan utama dalam penelitian ini adalah dakwah *bil hal* di PT Arminareka Perdana Cabang Kota Bengkulu. Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan pelaksanaan

bimbingan haji dan Umrah yang dilaksanakan di PT Arminareka Perdana Cabang Kota Bengkulu dan mendeskripsikan persepsi jamaah terhadap dakwah yang disampaikan dalam bimbingan haji dan Umrah PT Arminareka Perdana Cabang Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggambarkan tentang pelaksanaan bimbingan haji dan umrah yang dilakukan oleh PT Arminareka Perdana Cabang Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dakwah yang dilakukan pada bimbingan haji dan Umrah di KBIH PT Arminareka Perdana Cabang Kota Bengkulu mencakup 3 tahap yaitu *pertama*, sebelum berangkat dengan memberikan pelatihan/bimbingan manasik haji, memberikan bimbingan/pelatihan dalam pendalaman ajaran agama Islam dan memberikan bimbingan/pelatihan baca tulis Al-Qur'an. *Kedua*, pada saat pelaksanaan haji dengan memberikan membimbing dan mengarahkan jamaah haji untuk melaksanakan ibadah dengan sungguh-sungguh dan benar, memberikan bimbingan dan pendalaman ajaran Islam disela-sela perjalanan ibadah, membangun suasana ukhuwah Islamiyah sesama jamaah baik jamaah KBIH maupun jamaah non KBIH dan petugas haji dan memotivasi jamaah untuk meningkatkan kualitas keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT.

2. Luci Sutrisno judul skripsi "Pemahaman tentang Makna Ibadah Haji Masyarakat di Desa Simpang Tiga Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur". Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pemahaman masyarakat Desa

Simpang Tiga Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur tentang makna ibadah haji. Manfaat penelitian ini secara praktis pertama adalah Sebagai masukan dan saran bagi masyarakat Simpang Tiga Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur tentang makna ibadah haji, dan Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang tentang makna ibadah haji. Secara teoritis, hasil dan kajian penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan memperkaya referensi khususnya bidang kajian tentang makna ibadah haji. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggambarkan tentang pemahaman masyarakat Desa Simpang Tiga Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur tentang makna ibadah haji. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pemahaman masyarakat Desa Simpang Tiga Kecamatan Kaur Utara Kabupaten Kaur tentang makna ibadah haji bahwa Ibadah haji dipahami sebagai ibadah yang syarat akan nilai, baik yang bernilai agama dan sosial. Dari nilai agama, karena ingin melaksanakan rukun Islam yang ke lima yaitu menunaikan ibadah haji. Dari nilai sosial, dengan ibadah haji dapat memberi status tersendiri di dalam masyarakat dengan mendapat gelar “Haji” dari masyarakat sekitar

G. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan yang terdiri latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori yang membahas tentang manajemen dakwah dan haji dan umrah.

Bab III Metode Penelitian yang terdiri dari Jenis Penelitian, penegasan judul penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, sumber data Teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, Teknik analisis data.

BAB IV Penyajian dan Pembahasan data Penelitian yang meliputi deskripsi wilayah penelitian, penyajian data penelitian dan deskripsi wilayah penelitian.

BAB V penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Dakwah

1. Definisi Manajemen Dakwah

Manajemen berasal dari istilah bahasa latin *manag* “*managerial*” terdiri dari dua penggalan kata yakni “*manus*” yang berarti tangan dan “*agree*” yang berarti melakukan atau melaksanakan. Dari segi istilah, banyak rumusan yang telah dikemukakan oleh para ahli di bidang ilmu manajemen. Rumusannya berbeda-beda, hal ini didasarkan pada sudut pandang dan latar belakang pengetahuan yang berbeda, walaupun pada hakekatnya pengertiannya adalah sama.¹

Secara etimologis, kata “dakwah” berasal dari bahasa Arab yang mempunyai arti: panggilan, ajakan, dan seruan. Sedangkan dalam ilmu tata bahasa Arab, kata dakwah adalah bentuk dari *isim masdar* yang berasal dari kata kerja دعا يدعو, دعوة artinya menyeru, memanggil, mengajak. Dalam pengertian yang integralistik dakwah merupakan suatu proses yang berkesinambungan yang ditangani oleh para pengemban dakwah untuk mengubah sasaran dakwah agar bersedia masuk ke jalan Allah, dan secara bertahap menuju perikehidupan yang Islami. Oleh karenanya perlu memperhatikan unsur penting dalam berdakwah sehingga dakwah menghasilkan perubahan sikap bagi *mad'u*.²

¹Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Bulan Bintang 2007), h. 18.

²Wahidin Saputra, *Pengantar Ilmu Dakwah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011) h. 1.

Manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen dalam konsep populernya berarti suatu upaya atau proses upaya seorang pimpinan dengan satu kewenangan tertentu untuk mewujudkan sesuatu tujuan tertentu dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan yang sudah dikuasai pimpinan itu, terutama sumber daya manusia yang berada di bawah kekuasaannya. Demikian halnya Hasibuan, bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.³

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para pakar tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah :

- a. Manajemen adalah aktivitas pengaturan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengatur kegiatan yang berorientasi pada tujuan.
- b. Manajemen mempunyai tujuan organisasional dari suatu kelompok orang-orang.
- c. Manajemen merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- d. Manajemen adalah sistem kerjasama yang melibatkan oranglain agar tercapai tujuan bersama.
- e. Manajemen adalah integrasi dari banyak disiplin ilmu.

³Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Bulan Bintang 2007), h. 19.

Dakwah berasal dari bahasa Arab Dakwah sebagai bentuk masdar dari kata kerja *da-aa yad-uu*. Definisi Dakwah Islam yaitu mengumpulkan manusia dalam kebaikan, menunjukkan mereka jalan yang benar dengan cara merealisasikan manhaj Allah di bumi dalam ucapan dan amalan, menyeru kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang *mungkar*, membimbing mereka kepada *shirathal mustaqim* dan bersabar menghadapi ujian yang menghadang di perjalanan.⁴

Dakwah adalah suatu usaha menyerukan dan menyampaikan kepada perorangan manusia dan seluruh umat, konsepsi Islam tentang pandangan dan tujuan hidup manusia di dunia ini yang meliputi amar ma'ruf nahi mungkar dengan membimbing pengalamannya dalam kehidupan berumah tangga (usrah), kehidupan bermasyarakat, kehidupan bernegara.⁵

Definisi dakwah Islam adalah mengajak mereka untuk mengerjakan kebaikan dan mengikuti petunjuk, menyuruh mereka untuk berbuat baik dan melarang mereka dari perbuatan buruk agar mereka mendapat kebahagiaan dunia dan akherat. Dakwah sebagai usaha atau aktivitas pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai, karena tanpa adanya tujuan yang jelas, maka suatu usaha akan sia-sia adanya. Tujuan dakwah adalah terwujudnya kebahagiaan dan kesejahteraan hidup di dunia dan di akherat yang di ridhoi Allah SWT.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen dakwah adalah sebuah pengaturan secara sistematis dan koordinatif dalam kegiatan

⁴Sayid Muhammad Nuh, *Dakwah Fardiyah* (Surakarta: Era Intermedia 2008), h. 16.

⁵Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Bulan Bintang 2007), h. 8.

atau aktifitas dakwah yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir kegiatan dakwah.

2. Unsur-Unsur manajemen

Unsur atau komponen merupakan bagian terpenting yang harus tersedia dalam suatu pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini Abdul syani membagi unsur alat manajemen (tool of manajemen) kedalam enam bagian diantaranya :

- a. Man, yakni tenaga kerja manusia, sumber daya manusia (SDM) yang adapada sebuah lembaga, SDM yang ada akan berpengaruh pada lancar atau tidaknya manajemen lembaga dalam melaksanakan tujuan yang dilaksanakan.
- b. Money, yakni pembiayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat atau dari donator yang secara sukarela memberikan sumbangan demi kemajuan sebuah proses dakwah. Di samping itu, dana juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang dikembangkan.
- c. Methods, yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman di tengah jalan.
- d. Materials, yakni bahan-bahan yang diperlukan dalam mencapai tujuan atau misi lembaga. Bahan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.

- e. Machines, yakni alat-alat yang diperlukan, dalam hal ini alat-alat yang digunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia.
- f. Market, yakni tempat untuk menawarkan hasil produksi dalam hal ini, misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produk yang telah diciptakan.⁶

3. Dasar dan Tujuan Dakwah

Dakwah merupakan aktifitas dan upaya menyiarkan dan menyebarkan ajaran-ajaran Islam kepada manusia baik yang sudah beriman atau yang belum beriman, muslim ataupun non muslim. Dakwah pada dasarnya merupakan kewajiban yang harus dipikul oleh umat Islam, berdasarkan nash Al-Qur'an dan Al-Hadits yang merupakan landasan dasar dalam berpijak.⁷ Demikian juga dalam surat Ali-ImrAn ayat 104 berbunyi:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ
 الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

Artinya: Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar merekalah orang-orang yang beruntung.⁸

Adapun tujuan dakwah tidak lain adalah untuk menumbuhkan pengertian, kesadaran, penghayatan dan pengalaman ajaran yang disampaikan oleh para praktisi dakwah atau penerangan dakwah itu sendiri. Upaya untuk mencapai tujuan departemental dakwah tersebut setidaknya

⁶Abdul Sani, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta : Bina Aksara, 2007), h. 9.

⁷Siti Muriyah, *Metodologi Penelitian Dakwah*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2000), h. 44

⁸Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2005. Departemen Agama RI. Bandung: Percetakan Diponegoro

tidaknya harus ditentukan langkah-langkah dan tindakan-tindakan bertahap, di mana setiap tahapan harus ditetapkan dan dirumuskan dengan target dan sasaran tertentu. Dengan target dan sasaran tersebut maka tujuan dakwah akan diusahakan pencapaiannya meskipun dengan cara bertahap. Tanpa adanya perencanaan, sering tujuan dakwah tidak tercapai, karena usahanya tidak mengarah pada sasaran tujuan dakwah itu sendiri.

4. Subjek Dakwah

Subjek dakwah adalah pelaku kegiatan dakwah atau dengan kata lain orang yang melakukan dakwah, yang merubah situasi sesuai dengan ketentuan Allah. Usaha dakwah ini dapat dilakukan secara lembaga, organisasi atau yayasan dan sebagainya dan orang menyebutnya Mubaligh atau dai.

Syarat-syarat dai yang baik adalah:

- a. Para dai bersifat tulus dan ikhlas dalam menyampaikan ajaran Islam serta menyakini kebenaran apa yang telah disampaikannya.
- b. Para dai tidak cukup dengan bil-lisan dalam menyebarkan agamanya tetapi perlu adanya perwujudan tingkah laku, karena dasar Islam bukan sekedar hafalan, akan tetapi keduanya harus diwujudkan.
- c. Para dai harus memberikan kesaksian pada agama yang diyakini secara tegas.
- d. Para dai tidak boleh memihak golongan tertentu.

- e. Para dai bila perlu harus mengorbankan jiwa demi kepentingan syiar agama Islam.⁹

5. Fungsi Manajemen Dakwah

Fungsi Manajemen dalam pandangan George Terry adalah (1) *Planning* (Perencanaan), (2) *Organizing* (Pengorganisasian), (3) *Actuating* (Pelaksanaan), dan (4) *Controlling* (Pengendalian).¹⁰

a. Fungsi Perencanaan

Perencanaan disebut sebagai fungsi pertama manajemen. Adapun perencanaan ialah menyeleksi dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masalah yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formal dari kegiatan terarah yang diyakini perlu untuk mencapai hasil yang dikehendaki.

Fungsi perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendakinya. Dengan demikian perencanaan merupakan suatu proses pemikiran, baik secara garis besar maupun secara mendetail dari suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai kepastian yang paling baik.

⁹Amin Ahsan Ishlahi, *Metode Dakwah Menuju Jalan Allah*. (Jakarta: Litera Antara Nusa, 2005) h. 19-23

¹⁰Zaini Muchtarom, *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin Press, 2006), h. 50.

Kegiatan-kegiatan pada fungsi perencanaan terdiri dari :

1) Prakiraan (*forecasting*)

Prakiraan adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memperkirakan waktu yang akan datang. Dalam forecasting ini manajer melihat keadaan yang akan datang atas dasar sistematis dan kontinyu serta berdasarkan bagaimana ia bekerja

2) Tujuan (*Goals, Objectives, Target*)

Tujuan adalah suatu hal yang merupakan arah yang dituju oleh suatu kegiatan yang hendak dicapai atau diinginkan oleh suatu organisasi atau badan usaha. Dengan adanya tujuan dapat mengetahui apakah program berhasil atau tidak.

3) Kebijakan (*policies*)

Kebijakan merupakan suatu pernyataan umum yang memberikan pedoman atau saluran pemikiran dan tindakan dalam setiap pengambilan keputusan.

4) Program (*Programing*).

Program adalah suatu deretan kegiatan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan dalam mencapai suatu tujuan.¹¹

b. Fungsi *Organizing*

Pengorganisasian adalah penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktifitas-aktifitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-

¹¹EK, Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta: Harata Arya Aksara, 2006), h.9.

tujuan organisasi dan bagian-bagian pengelompokan aktifitas-aktifitas penugasan kepada pengurus, pendelegasian, wewenang, pengkoordinasian wewenang dan informasi dalam struktur organisasi.

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan oleh karena dengan dibaginya tindakan atau kegiatan dalam tugas akan lebih terperinci serta diserahkan pelaksanaannya kepada beberapa orang untuk mencegah timbulnya kumulasi pekerjaan hanya pada diri seorang pelaku saja.

Akhirnya dengan pengorganisasian, dimana masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan kerja yang ditentukan dan dengan wewenang yang ditentukan pula, akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan dan mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan.

c. Fungsi *Actuating*

Penggerakan adalah tindakan-tindakan yang menyebabkan suatu organisasi menjadi berjalan. Penggerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi dengan efektif, efisien dan ekonomis.¹²

Fungsi penggerakan berperan sebagai pendorong tenaga pelaksana untuk segera melaksanakan rencana. Di dalam penggerakan

¹²Munir dan Ilaihi, Wahyu. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta : Kencana. Pimay, 2006), h. 141.

mengandung kegiatan memberi motivasi, directing, koordinasi, komunikasi dan mengembangkan para pelaksanaan.

d. Fungsi Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi terakhir dalam manajemen yang harus dilaksanakan. Pengawasan yaitu tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, kegagalan untuk kemudian dilakukan perbaikan dan mencegah agar pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang telah ditetapkan.¹³

Cara yang dilakukan dalam pengawasan yaitu membandingkan segala sesuatu yang telah dijalankan dengan standar atau rencananya, serta melakukan perbaikan-perbaikan bilamana terjadi penyimpangan. Jadi, pengawasan dilakukan untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan.

6. Objek Dakwah

Objek dakwah adalah penerima dakwah atau yang menjadi sasaran yaitu manusia, baik dirinya sendiri maupun orang lain.¹⁴

Objek dakwah dapat dilihat dari berbagai segi diantaranya yaitu:

- a. Jenis kelamin, manusia terdiri dari laki-laki dan perempuan.
- b. Umur manusia, terdiri dari anak-anak, pemuda dan orang tua.
- c. Pendidikan masyarakat, baik yang berpendidikan rendah maupun tinggi.

¹³Zaini Muchtarom, *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin Press, 2006), h.50.

¹⁴Amin Ahsan Ishlahi, *Metode Dakwah Menuju Jalan Allah*. (Jakarta: Litera Antara Nusa, 2005) h. 25.

- d. Tugas pekerjaan, masyarakat yang terdiri dari petani, pegawai, pedagang, perawat dan seniman.
- e. Ekonomi masyarakat, terdiri dari orang kaya, orang miskin dan orang menengah.¹⁵

Dakwah akan berjalan dengan lancar jika objek dakwah juga dituntun memiliki persyaratan seperti mereka (objek dakwah) ingin menjadi muslim yang baik, mereka ingin meningkatkan pengetahuan dan pengamalan, mereka ingin mendengar untuk mengambil hikmah, mereka ingin mengadakan perbandingan.¹⁶

7. Metode Dakwah

Metode berasal dari kata “*meta*” yang berarti melalui dan “*hodos*” yang berarti jalan. Jadi metode berarti jalan yang dilalui. Metode adalah cara yang teratur yang telah dipikirkan baik untuk mencapai suatu maksud. Jadi pengertian metode dakwah adalah cara yang teratur atau sistematis dan terkonsep dengan baik untuk mencapai perubahan kepada kondisi yang lebih baik sesuai dengan ajaran Islam.¹⁷

Kata hikmah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia dengan kata bijaksana atau kebijaksanaan. Ahmad Mustafa Al-Maraghy sebagaimana dikutip oleh Abdurahman Arrozi mengemukakan arti hikmah ini sebagai

¹⁵Amin Ahsan Ishlahi, *Metode Dakwah Menuju Jalan Allah*. (Jakarta: Litera Antara Nusa, 2005) h. 26.

¹⁶Amin Ahsan Ishlahi, *Metode Dakwah Menuju Jalan Allah*. (Jakarta: Litera Antara Nusa, 2005) h. 26.

¹⁷Mohammad Zaein, *Methodologi Pengajaran Agama* (Yogyakarta : AK Group dan Indra Buana 2005), h. 180.

berikut perkataan-perkataan yang benar, lurus disertai dengan dalil-dalil yang mengatakan kebenaran dan menghilangkan keragu-raguan.¹⁸

Dakwah bil hikmah menunjukkan suatu pengertian bahwa seorang da'i harus dapat menentukan atau menetapkan cara yang tepat dan efektif dalam menghadapi suatu golongan tertentu dalam keadaan dan situasi tertentu. *Mau'idhah Hasanah* yaitu dakwah dengan cara memberi nasehat yang baik, ajaran dan anjuran yang bisa menyentuh hati dan sanubari seseorang, dengan cara lemah lembut yang dapat menyentuh perasaan, tidak dengan cara kasar atau berupa tekanan. Hati mereka tersentuh untuk mengikuti isi pesan-pesan dakwah yang disampaikan oleh seorang da'i. Penggunaan *mau'idah hasanah* dapat dilakukan antara lain adalah kunjungan keluarga, sarasehan, tabligh, ceramah dan penyuluhan.¹⁹

Pengertian *mujadalah billati hia ahsan* yaitu bertukar pikiran atau berdiskusi secara sehat, teratur dan bertujuan untuk mencari kebenaran, sehingga orang yang tadinya menentang menjadi puas dan menerima dengan baik. Para da'i hendaknya harus mengetahui kode etik (aturan main) dalam suatu pembicaraan atau perdebatan, sehingga akan memperoleh mutiara kebenaran dan untuk seterusnya terhindar dari keinginan mencari popularitas saja atau kemenangan semata.²⁰

¹⁸Abduruohman Arrozi, *Laju Zaman Menentang dakwah* (Bandung : CV. Rosda 2006), hal. 37.

¹⁹Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Bulan Bintang 2007), h. 18.

²⁰Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Bulan Bintang 2007), h. 18.

B. Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses belajar yang di alami seseorang untuk memperoleh pengetahuan ketrampilan, nilai-nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya. Lewat proses-proses sosialisasi, individu-individu masyarakat belajar mengetahui dan memahami tingkah pekerti-tingkah pekerti apakah yang harus dilakukan dan tingkah pekerti-tingkah pekerti apa pulakah yang harus tidak dilakukan (terhadap dan sewaktu berhadapan dengan orang lain) di dalam masyarakat. Ringkas kata, lewat sosialisasi warga masyarakat akan saling mengetahui peranan masing-masing dalam masyarakat, dan kemudian dapat bertindak pekerti sesuai dengan peranan sosial masing-masing itu. Tepat sebagaimana yang diharapkan oleh norma-norma sosial yang ada, dan selanjutnya mereka-mereka akan dapat saling menyasikan serta menyesuaikan tingkah pekerti masing-masing sewaktu melakukan interaksi-interaksi sosial.²¹

Sosialisasi dibedakan atas dua tahap yakni: Sosialisasi primer sebagai sosialisasi pertama yang dijalani individu semasa kecil, melalui mana ia menjadi anggota masyarakat, dalam tahap ini proses sosialisasi primer membentuk kepribadian anak kedalam dunia umum dan keluarganya yang berperan sebagai agen sosialisasi. Sosialisasi sekunder, didefinisikan sebagai proses berikutnya yang memperkenalkan individu yang telah disosialisasikan ke dalam sektor baru dunia objektif masyarakat; dalam tahap ini proses sosialisasi mengarah pada terwujudnya sikap profesionalisme; dan dalam hal

²¹Sayid Muhammad Nuh, *Dakwah Fardiyah* (Surakarta: Era Intermedia 2008), h. 16.

ini menjadi agen sosialisasi adalah lembaga pendidikan, peer group, lembaga pekerjaan, lingkungan yang lebih luas dari keluarga.²²

Dalam proses sosialisasi ada beberapa hal yang perlu dipersiapkan diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Waktu sosialisasi
2. Tempat pelaksanaan sosialisasi
3. Pemateri
4. Materi sosialisasi
5. Dana sosialisasi

C. Ibadah Haji dan Umrah

1. Pengertian Ibadah Haji dan Umrah

Arti ibadah sama dengan arti sujud karena keduanya sama-sama mempunyai arti merendahkan diri (*tazallul*).²³ Kemudian Al-Asfhany membagi ibadah kepada dua bagian yaitu:

- a. Ibadah yang dilakukan secara terpaksa baik suka atau tidak suka, seperti ibadahnya makhluk tidak berakal dalam bentuk ketundukannya kepada hukum alam atau *sunnatullah*.
- b. Ibadah *ikhtiyariy*, dalam arti manusia bisa memilih melakukan atau tidak melakukan, yaitu ibadah yang diperintahkan kepada makhluk yang

²²Ihrom, *Bunga Rampai Sosiologi Keluarga* (Jakarta:Yayasan Obor Indonesia,2004), h. 32.

²³Harun Nasution dkk, *Ensiklopedi Islam Indonesia* (Edisi Revisi), (Jakarta: Djambatan, 2006), h. 410.

berakal yaitu jin dan manusia, dalam hal ini yang melakukan disebut muslim dan yang tidak melakukannya disebut kafir.²⁴

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud ibadah adalah amalan yang diniatkan untruk berbakti kepada Allah yang pelaksanaannya diatur oleh syariat. Dalam pengertian yang luas ibadah ialah bentuk pengabdian yang ditujukan kepada Allah semata yang diawali oleh niat. Ada ibadah yang secara tegas digariskan oleh syariat Islam, seperti shalat, puasa, zakat, haji; dan adapula yang tidak digariskan secara tegas pelaksanaannya akan tetapi diserahkan saja kepada yang melakukannya, asal saja prinsip prinsip ibadahnya tidak ketinggalan seperti bersedekah, membantu orang lain.²⁵

Ibadah arti khusus ialah upacara pengabdian yang sudah digariskan oleh syariat Islam, baik bentuknya, caranya, waktunya, serta syarat dan rukunnya, seperti sholat, puasa, zakat, haji dan sebagainya. Ketentuan bentuk, cara, waktu serta rukun dan syarat yang sudah digariskan oleh Islam itu tidak dapat diubah, ditukar, digeser atau disesuaikan dengan logika dan hasil penelitian. Perbuatan ibadah itu wajib dilakukan sesuai petunjuk syariat.²⁶

Perbuatan manusia, secara umum, bisa kita bagi menjadi dua kategori:

²⁴Harun Nasution dkk, *Ensiklopedi Islam Indonesia* (Edisi Revisi), (Jakarta: Djambatan, 2006), h. 410.

²⁵Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko, 2006), h. 291.

²⁶Muhammad Alim, *Pendidikan Agama Islam*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, h. 143-144.

- a. Ibadah *mahdhah*, alias “murni ibadah”. Inilah perbuatan yang dilakukan manusia dengan motivasi pokok: mendapatkan manfaat di akhirat, misalnya: salat, puasa ramadan, dan lain-lain.
- b. Ibadah *ghair mahdhah* atau “perkara non-ibadah”. Inilah segala hal yang dilakukan oleh manusia dengan motivasi pokok: mendapatkan manfaat duniawi, misalnya: jual beli, sewa-menyewa, dan lain-lain.²⁷

Peraturan ibadah dalam Islam terdiri dari:

- a. Rukun Islam: mengucapkan syahadatain, sholat, zakat, puasa dan haji
- b. Ibadah lainnya dan ibadah yang berhubungan dengan rukun Islam. Hal ini terbagi menjadi dua, pertama, ibadah *badaniyah* atau bersifat fisik (bersuci meliputi: wudlu, tayammum, mandi, pengaturan penghilangan najis, peraturan air, adzan, iqamah, do'a, pengurusan jenazah dan lain-lain). Kedua ibadah *maliyah* (bersifat kebendaan/materi) seperti kurban, akikah, sedekah, wakaf, fidyah, hibah dan lain-lain.²⁸

Dalam pengertian khusus ibadah ialah perilaku manusia yang dilakukan atas perintah Allah dan dicontohkan oleh Rasulullah atau disebut ritual ibadah vertikal (*Hablumminallah*). Jika dilihat dari segi bentuk dan sifatnya ibadah dapat dibedakan menjadi lima bagian:

- a. Ibadah lisan, seperti berdoa membaca Al-Quran, zikir, tasbih dan tahmid.
- b. Ibadah lisan dan perbuatan seperti shalat, zakat, haji dan penyelenggaraan jenazah.

²⁷Harun Nasution dkk, *Ensiklopedi Islam Indonesia* (Edisi Revisi), (Jakarta: Djambatan, 2006), h. 415.

²⁸Muhammad Alim, *Pendidikan Agama Islam*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, h. 143-144.

- c. Ibadah perbuatan tapi tidak ditentukan bentuknya seperti menolong orang lain, jihad, dakwah dan kerja sosial.
- d. Ibadah yang sifatnya menahan diri untuk tidak berbuat seperti puasa, iktikaf, menahan diri dari marah, ghibah.
- e. Ibadah yang sifatnya menggugurkan hak seperti membebaskan piutang, memaafkan orang yang bersalah.²⁹

Selanjutnya kata haji secara harfiah artinya menyengaja sesuatu. Pengertian haji menurut hukum syariaah menyengaja ke Baitullah dengan cara-cara yang telah ditentukan oleh Allah SWT dan Rosul-Nya. Hukum mengerjakan ibadah haji termasuk rukun Islam yang kelima. Ibadah haji wajib bagi orang-orang yang mampu menjalankannya.

Kewajiban menunaikan ibadah haji itu hanya satu kali seumur hidup, dan yang kedua, ketiga dan seterusnya hukumnya sunnah. Menurut sejarah, ibadah haji diwajibkan kepada Rasulullah SAW pada tahun ke enam Hijriyah, setelah umat Islam berkembang di Madinah.

Haji menurut hukum syariaah menyengaja ke Baitullah dengan cara-cara yang telah ditentukan oleh Allah SWT dan Rosul-Nya. Hukum mengerjakan ibadah haji termasuk rukun Islam yang kelima. Ibadah haji wajib bagi orang-orang yang mampu menjalankannya. Adapun umrah adalah mengunjungi Baitullah (Ka'bah), melakukan tawaf di sekelilingnya, sa'i antara shafa dan marwah serta mencukur rambut.³⁰

410. ²⁹Muhammad Alim, *Pendidikan Agama Islam*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, h.

³⁰Amir Syarifuddin, *Garis-garis besar Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 59.

Ibadah haji diwajibkan Allah SWT kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya, menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup yang kedua kali dan seterusnya adalah sunnah. Akan tetapi bagi mereka yang bernazar (berkaul) haji menjadi wajib melaksanakannya.³¹

Selanjutnya perbedaan rukun haji dan umrah yaitu rukun Haji ada enam, ihram, wukuf, tawaf, sai, tahalul, tertib. Rukun Umrah hanya lima : ihram, tawaf, sai, tahalul, tertib.

2. Syarat-Syarat Melaksanakan Haji dan Umrah

Syarat-Syarat Ibadah Haji yaitu sebagai berikut: a. beragama Islam, yaitu seseorang yang telah menyakini kebenaran ajaran Islam, kemudian diwujudkan dengan mengikrarkan dua kalimat syahadat. b. Berakal sehat. c. Balig, yaitu orang yang telah sampai umur sehingga dapat membedakan mana yang benar dan mana yang salah. d. Merdeka, bukan hamba sahaya. e. Kuasa atau mampu mengerjakannya. Yang dimaksud dengan kuasa atau mampu mengerjakan ibadah haji, yaitu: a. Sehat jasmani dan rohani. b. Adanya kendaraan yang diperlukan. c. Aman dalam perjalanan. d. Bagi wanita ada muhrim yang menyertainya. e. Ada nafkah bagi keluarga yang ditinggalkan.³²

³¹*Buku panduan manasik Haji*, Kementerian Agama RI, 2014, h. 14

³²Amir Syarifuddin, *Garis-garis besar Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2005), h.65..

3. Rukun Haji dan Umrah

Rukun ibadah haji adalah pekerjaan yang tidak boleh ditinggalkan atau diganti dengan yang lain, jika ditinggalkan maka tidak sah ibadahnya.

Rukun ibadah haji itu ada enam:

- a. Ihram, yaitu berniat didalam hati sambil memakai pakaian putih yang tidak dijahit untuk mengerjakan haji atau umrah.
- b. Wukuf, yaitu memulai berkumpulnya jamaah haji di Padang Arafah, pada tanggal 9 Zulhijjah, dari waktu zuhur sampai terbit fajar tanggal 10 Zulhijjah.
- c. Tawaf, yaitu mengelilingi Ka'bah tujuh kali. Tawaf rukun haji dinamakan tawaf ifadah.
- d. Sa'i, yaitu berlari-lari kecil dari Safa ke Marwah.
- e. Tahallul, yaitu mencukur atau menggunting rambut sekurang-kurangnya tiga helai. Acara tahallul ini dalam ibadah haji dapat diibaratkan ucapan salam dalam shalat, setelah tahallul, maka selesailah ibadah haji.
- f. Tertib, yaitu mengerjakan ibadah haji yang termasuk rukun di atas sesuai dengan urutannya.³³

Adapun rukun umrah adalah sebagai berikut:

- a. Ihram, yaitu berniat didalam hati sambil memakai pakaian putih yang tidak dijahit untuk mengerjakan haji atau umrah.
- b. Tawaf umrah yaitu mengelilingi Ka'bah tujuh kali.
- c. Sa'i, yaitu berlari-lari kecil dari Safa ke Marwah.

³³Amir Syarifuddin, *Garis-garis besar Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2005), h.62.

d. Tahallul, yaitu mencukur atau menggunting rambut sekurang-kurangnya tiga helai. Acara tahallul ini dalam ibadah haji dapat diibaratkan ucapan salam dalam shalat, setelah tahallul, maka selesailah ibadah umrah.³⁴

Adapun wajib haji yaitu:

- a. Ihram dari Miqat
- b. Mabit di Muzdalifah
- c. Mabit di Mina
- d. Melempar Jumrah
- e. Tawaf Wada'

Sedangkan wajib Umroh hanya satu yaitu Ihram dari Miqat.³⁵

4. Hikmah Haji dan Umrah

Ibadah Haji merupakan pelaksanaan rukun Islam yang ke lima. Banyak sekali hikmah yang terkandung di dalamnya. Karena ibadah haji maupun ibadah umroh adalah wujud dari pertemuan antara kesadaran batin dan kecerdasan rasio. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, seorang muslim yang secara finansial cukup dan secara fisik mampu, wajib baginya untuk segera melaksanakan kewajiban ini.³⁶

Setiap orang yang melakukan jenis ibadah ini pasti punya pengalaman spiritual yang berbeda-beda. Bahkan kadangkala terlihat tak masuk akal atau di luar perkiraan manusia. Patuh dan mau menyerahkan diri kepada Allah SWT. Itulah wujud utama dari pelaksanaan ibadah haji dan umroh di tanah suci. Kita memenuhi panggilan Allah dengan menempuh

³⁴Sudarmadji. *Pintar Ibadah*. (Jakarta: Lintas Pustaka, 2005), h. 37.

³⁵Sudarmadji. *Pintar Ibadah*. (Jakarta: Lintas Pustaka, 2005), h. 38.

³⁶Sudarmadji. *Pintar Ibadah*. (Jakarta: Lintas Pustaka, 2005), h. 37.

perjalanan yang panjang, memakan biaya yang banyak serta waktu yang lama, dan harus berpisah dengan saudara, keluarga serta harta benda yang kita miliki.

Tujuannya cuma satu, yaitu menjalankan tugas mulia melalui ibadah dan ritual sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Semua jenis ibadah di dalam agama Islam pasti punya hikmah yang tinggi. Demikian pula dengan ibadah haji dan umroh. Hikmah dari pelaksanaan ibadah ini antara lain:

a. Meningkatkan kedisiplinan

Ketika di tanah suci Mekkah dan Madinah, seluruh umat yang melaksanakan ibadah haji dan umroh harus terbiasa untuk disiplin ketika melaksanakan ritual haji maupun sholat. Pola disiplin ini di harapkan bisa terus berkelanjutan meski waktu pelaksanaan ibadah sudah selesai. Selama di tanah suci, jamaah haji dibiasakan untuk disiplin melaksanakan semua ritual haji dan sholat secara berjamaah di awal waktu dengan bersemangat. Kebiasaan disiplin tersebut diharapkan dapat melekat dalam kehidupan selanjutnya.³⁷

Hasan al-Bashari berkata: Bersegerah, bersegeralah, sesungguhnya itulah napasmu, jika telah dihisab niscaya ia akan terputus darimu amal ibadahmu yang dengannya kamu mendekatkan diri kepada Allah swt, semoga Allah swt memberikan rahmat-Nya kepada seseorang

³⁷Sudarmadji. *Pintar Ibadah*. (Jakarta: Lintas Pustaka, 2005), h. 40.

yang merenungkan dirinya dan menangisi dosanya, kemudian ia membaca firman Allah SWT dalam QS Maryam ayat 84 berikut:

فَلَا تَعْجَلْ عَلَيْهِمْ إِنَّمَا نَعُدُّ لَهُمْ عَدًّا

Artinya: Maka janganlah kamu tergesa-gesa memintakan siksa terhadap mereka, karena Sesungguhnya Kami hanya menghitung datangnya (hari siksaan) untuk mereka dengan perhitungan yang teliti.³⁸

b. Meningkatkan kualitas diri dalam beribadah

Orang yang merasa banyak dosa sering merasa putus asa. Namun Allah menjanjikan akan menghapus segala dosa yang kita miliki ketika kita mau melaksanakan ibadah secara tulus dan ikhlas. Hal ini akan mendorong kita untuk lebih taat menjalankan jenis ibadah yang lain selain ibadah haji dan umrah.³⁹

c. Memunculkan sifat yang sabar

Ketika melaksanakan ritual ibadah haji dan umroh, tentu banyak cobaan dan godaan yang muncul. Banyak umat Islam dari berbagai negara yang berkumpul di satu tempat. Hal ini akan menimbulkan masalah berkenaan dengan fasilitas yang harus digunakan bersama karena jumlahnya yang terbatas. Di sini sifat sabar harus dikedepankan. Karena

³⁸Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2005. Departemen Agama RI. Bandung: Percetakan Diponegoro

³⁹Sudarmadji. *Pintar Ibadah*. (Jakarta: Lintas Pustaka, 2005), h. 41.

sifat egois dan mementingkan diri sendiri akan mengurangi nilai ibadah yang sedang dikerjakan.⁴⁰

d. Melahirkan rasa solidaritas dan kekeluargaan

Dengan berkumpulnya banyak umat dari berbagai negara atau daerah, akan menimbulkan rasa persatuan umat yang tinggi, tanpa membedakan golongan, ras dan lain-lain. Perbedaan yang ada tersebut tidak perlu menimbulkan perpecahan, namun justru akan membuat ikatan persaudaraan sesama umat Muslim seluruh dunia makin kuat.⁴¹

e. Meningkatkan dakwah

Ketika umat Islam dari segala penjuru dunia berkumpul, akan menjadi media yang tepat untuk meningkatkan dakwah Islamiyah secara efektif. Di sini kita bisa saling belajar dan bertukar pengalaman terhadap pelaksanaan ibadah maupun penanaman nilai-nilai Islam di kehidupan sehari-hari dari masing-masing negara atau wilayah.⁴²

⁴⁰Muhammad Alim, *Pendidikan Agama Islam*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, h. 204.

⁴¹Muhammad Alim, *Pendidikan Agama Islam*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, h. 204.

⁴²Muhammad Alim, *Pendidikan Agama Islam*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, h. 204.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan atau ungkapan yang diperoleh langsung dari lapangan atau wilayah penelitian.¹

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada 11 Juli 10 Agustus tahun 2018 di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu.

C. Sumber Data

1. Dokumentasi

Dokumen adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti atau data yang diperoleh berasal dari hasil dokumentasi yang telah ada.² Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah jamaah bimbingan haji dan umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu

2. Informan

Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu, pejabat sebagai Manager (satu orang), Staf pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu (4 orang), ustadz pembimbing haji dan umrah (2 orang) serta wawancara

¹Lexi J. Moleong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*.(Bandung PT Remaja Rosda Karya, 2007), h. 3.

²Subagyo, *Metode Penelitian*. (Bandung: Bumi Aksara, 2004), h. 87.

dengan para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa dari PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu yang berjumlah 10 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari kedua variabel di atas digunakan teknik sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

Observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.³ Objek yang diteliti meliputi aspek-aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁴ Adapun bentuk wawancara yang diajukan kepada informan penelitian yaitu terstruktur. Wawancara ditujukan kepada pengurus, pembimbing haji serta jamaah peserta bimbingan haji dan umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu.

³Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), h. 220.

⁴Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, , 2010), h. 135.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.⁵

Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berupa agenda dan notulen yang ada di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, sejarah, visi misi, jadwal kegiatan dan struktur organisasi PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu.

E. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang dilakukan dengan triangulasi data yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi juga bisa disebut sebagai teknik pengujian yang memanfaatkan penggunaan sumber yaitu membandingkan dan mengecek terhadap data yang diperoleh. Triangulasi dilakukan dengan sumber data dan penelitian atau pengamat lain. Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber (wawancara dan triangulasi) dengan sumber berarti membandingkan dengan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 231.

F. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Proses reduksi data dapat dilakukan dengan mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi tersebut diharapkan wawasan peneliti akan berkembang, data hasil reduksi lebih bermakna dalam menjawab pertanyaan penelitian.

2. Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya, mengingat bahwa peneliti kualitatif banyak menyusun teks naratif. Display adalah format yang menyajikan informasi secara tematik kepada pembaca.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Seperti yang dijelaskan di atas bahwa kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang

ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.⁶

⁶Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, , 2010), h. 68.

BAB IV

LAPORAN DAN PEMBAHASAN

A. Laporan Penelitian

1. Deskripsi Wilayah Penelitian

a. Sejarah berdirinya PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu

PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu didirikan pada tanggal 9 September 1991 di Jakarta oleh H. Subaebasni, SE, MM yang bergerak di bidang travel perjalan ibadah umrah dan haji plus. PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu berlokasi di Jl. Mayjen Sutoyo N0. 46 Rt. 03 Rw. 02 Kelurahan Tanah Patah, Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu.

Sejak berdirinya PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dalam memasarkan jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menggunakan cara konvensional. Untuk menangani bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah PT ini membentuk biro khusus dengan nama “Biro perjalan Haji dan Umrah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu”.¹ Sehubungan dengan telah dilaksanakan keberangkatan Umrah oleh PT. Al Badriyah Wisata Cabang Bengkulu sejak bulan November 2017-Maret 2018. Dari keberangkatan tersebut dengan total jamaah sebagai berikut:

¹Arsip PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu tahun 2018

- 1) 11 November 2017: 25 Jamaah
- 2) 28 Desember 2017 : 11 Orang
- 3) 20-21 Januari 2018 : 274 orang
- 4) 24 Februari : 6 orang
- 5) 19 Maret :119 orang.²

b. Pembimbing Haji dan Umrah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu

c. Pelayanan Bimbingan Haji dan Umrah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu

a. Di Tanah Air:

- 1) Bimbingan manasik haji
- 2) Konsultasi agama dan keluarga
- 3) Zikir akbar (istighosah) tiap bulannya

b. Di Tanah Suci

- 1) Bimbingan haji dan umrah
- 2) Bimbingan ibadah dan thawaf sunnah
- 3) Bimbingan umrah sunnah
- 4) Ceramah agama dan dialog interaktif
- 5) Bimbingan ziarah di Makkah
- 6) Bimbingan sholat arba'in dan roudhoh di Madinah
- 7) Bimbingan ziarah di Madinah
- 8) Konsultasi manasik haji dan umrah serta ibadah lainnya.
- 9) Melayani pelaksanaan haji badal.

²Arsip PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu tahun 2018

g. Aktifitas Kegiatan PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu

Berdasarkan hasil observasi aktifitas kegiatan sehari-hari di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu antara lain sebagai berikut:

a. Pelayanan Administratif haji

Mempersiapkan kebutuhan secara administratif membantu memudahkan calon jama'ah haji dalam mempersiapkan dokumen-dokumen haji dengan sikap yang tidak terlalu birokratif dan merepotkan jama'ah (pengurus KBIH memberikan pelayanan antar jemput dalam urusan administrasi haji).³

b. Bimbingan Manasik Haji

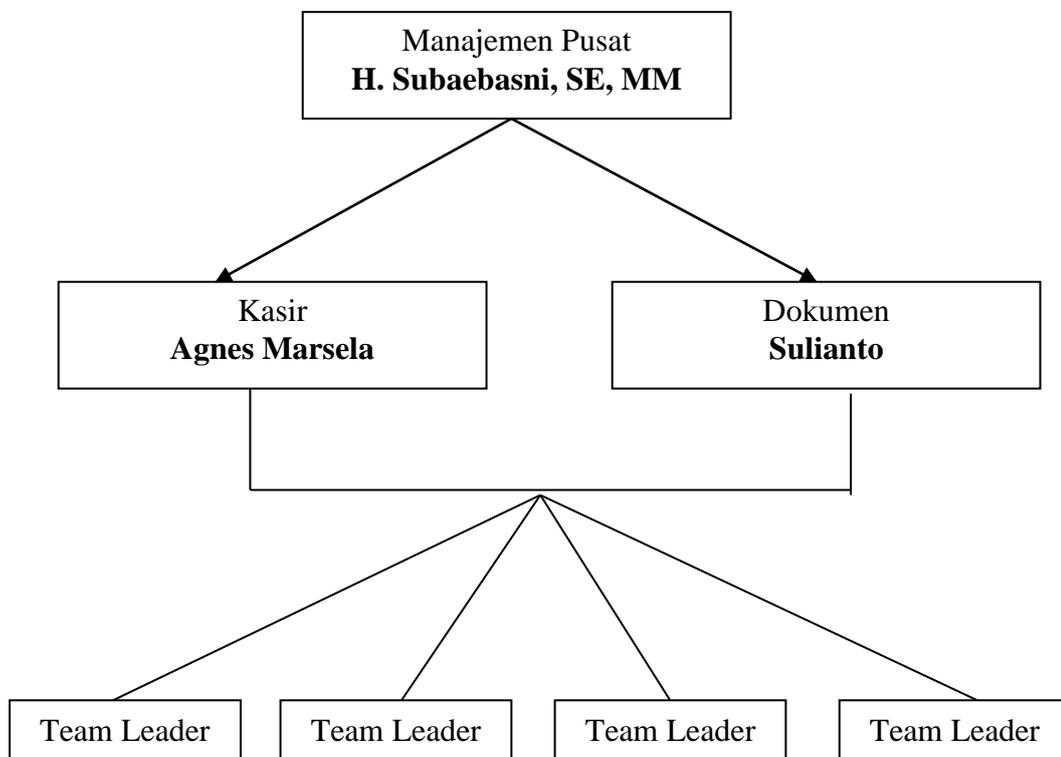
PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu memberikan bimbingan manasik haji dan umrah sebanyak 10 kali dari 1 kali bimbingan setiap bulannya dari yang dimulai sejak awal tahun sebelum pemberangkatan, dengan tujuan agar mempermudah para jama'ah memahaminya dengan baik.

h. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Al Badriyah Cabang Bengkulu dapat dilihat pada bagan berikut ini:

³Observasi Senin 9 Juli 2018 pukul 10.00 wib

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Albadriyah Wisata Cabang Bengkulu



2. Informan Penelitian

Data Informan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Informan penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Sulianto	Kapala Staf Al-Badriyah
2	Agnes Marsela	Bendahara
3	Ust. ALiuddin	Pemateri/Penceramah
4	Ust. Ali Purnama	Pemateri/penceramah
5	Abdul Razak	Jamaah
6	Lismawati	Jamaah
7	Nisaruddin	Jamaah

B. Hasil Penelitian

Berikut disajikan data hasil peneltian mengenai manajemen sosialisasi ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata

Bengkulu. Adapun manajemen yang dilakukan meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

1. Bagaimana perencanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu?

Setiap usaha apapun tujuannya hanya dapat berjalan secara efektif dan efisien apabila sebelumnya sudah dipersiapkan dan direncanakan terlebih dahulu dengan matang. PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dalam melakukan aktivitas perencanaan pelayanan ibadah haji dan umrah terhadap pembinaan jama'ah haji menggunakan langkah-langkah kegiatan berikut:

- b. Perkiraan

Perkiraan merupakan suatu hal yang berhubungan dengan masa depan, yaitu suatu keadaan yang belajar dan penuh ketidakpastian kondisi internal dan kondisi eksternal. Kondisi internal meliputi keadaan organisasi, tenaga pelaksana, serta persediaan fasilitas sarana dan prasarana lainnya yang diperlukan. Sedangkan kondisi eksternal meliputi lingkungan sosial (lingkungan pergaulan), pendidikan (sekolah), keluarga, ekonomi, dan sebagainya.

Dari kondisi internal misalnya tentang tenaga pelaksana ketika akan mengadakan sosialisasi ibadah haji dan umrah. Apabila pada saat kegiatan sosialisasi ternyata pembimbing haji berhalangan dikarenakan suatu hal yang akhirnya ia tidak dapat melakukan tugas, maka dengan perkiraan dan perhitungan masa depan (*forecasting*) pihak PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dapat memberikan alternatif dengan

menugaskan pembimbing haji yang lain agar kegiatan bimbingan manasik haji tersebut dapat dilaksanakan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Agnes Marsela mengatakan:

“Segala kemungkinan dan perkiraan dipersiapkan sebaik mungkin agar jika ada kendala dalam pelaksanaan sosialisasi ibadah haji dan umrah segera dapat dicari jalan keluar atau solusi pemecahannya”.⁴

Sedangkan kondisi eksternal, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa jama'ah haji berasal dari latar belakang yang berbeda seperti kondisi lingkungan sosial, pendidikan, dan ekonomi. Melalui *forecasting* ini diharapkan kondisi tersebut dapat diantisipasi.

c. Penetapan Tujuan

Tujuan manajemen sosialisasi kepada jama'ah haji di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu adalah :

- 1) Untuk membekali jamaah haji dengan manasik haji secara optimal, sehingga tercapai kesiapan jasmani dan rohani yang baik
- 2) Menjalin tali persaudaraan selama melaksanakan ibadah haji maupun setelah kembali dari tanah suci dan terpeliharanya kemabruran haji dengan mengadakan kegiatan amal sholeh yang terorganisir.⁵

d. Penentuan Sasaran

Penentuan dan perumusan sasaran merupakan hal yang sangat penting, karena rencana pembinaan jama'ah akan berjalan dengan baik, apabila terlebih dahulu diketahui apa yang menjadi sasaran dari

⁴Wawancara dengan Agnes Marsela pada Kamis 12 Juli 2018 pukul 09.00 WIB.

⁵Arsip PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu tahun 2018

pembinaan tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dengan Sulianto yang mengatakan:

“Dan yang menjadi sasaran dari perencanaan pelayanan haji dan umrah adalah seluruh calon jama’ah haji dan umrah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu”.⁶

e. Penentuan Kebijakan

Penetapan kebijakan ini merupakan kebijakan pimpinan dalam rangka menentukan dan mempertimbangkan segala hal penting demi kesempurnaan ibadah yang dilakukan oleh jama’ah haji dan umrah. Adapun kebijakan tersebut di antaranya yaitu sebagai berikut:

- 1) Kebijakan pemerintah dalam urusan haji
- 2) Manasik haji dan umrah
- 3) Hukum dan hikmah haji dan umrah
- 4) Bimbingan sholat wajib, sunnah serta sholat dalam safar
- 5) Bimbingan puasa wajib dan sunnah
- 6) Akhlaqul karimah bagi jamaah haji
- 7) Proses perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji.
- 8) Mengenal tempat-tempat Ziarah.
- 9) Pemutaran film haji dan umrah.
- 10) Praktek manasik haji.⁷

⁶Wawancara dengan Sulianto pada hari Senin 16 Juli 2018 pukul 11: 30 WIB

⁷Arsip PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu tahun 2018

2. Bagaimana pelayanan ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu?

Adapun langkah-langkah yang diterapkan oleh pimpinan dalam sosialisasi ibadah haji dan umrah adalah sebagai berikut:

- a. Adanya pembagian kerja, dimana kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh para pengurus pembinaan jama'ah ditentukan dan dikelompokkan dalam beberapa Pembina, yang merupakan kesatuan organisasi.
- b. Sebagai sebuah lembaga yang dikelola secara professional, masing-masing pengurus memiliki tanggung jawab sesuai dengan pembagian tugas dan kerjanya.
- c. Adanya kebijakan wewenang kepada pimpinan (ketua) untuk mengambil keputusan. Setelah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu menyusun pembagian kerja, masing-masing pengurus memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Adapun pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan kesepakatan pengurus. Kesepakatan bisa diartikan sebagai mufakat bulat ataupun melalui voting yang hasilnya merupakan tanggung jawab bersama.
- d. Adanya tugas dan tanggung jawab yang ditekankan pada kejelasan tugas dan wewenang masing-masing bidang yang diterima oleh para pelaksana. Berdasarkan kesanggupan dan kemampuan masing-masing sesuai dengan jenis pekerjaan.

Setiap tahun/akhir tahun anggaran, PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu melakukan evaluasi internal untuk menilai kinerja masing-masing

pengurus, staff dan kinerja PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu secara keseluruhan. Agar tujuan PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dapat tercapai, maka dibentuk organisasi untuk mengelompokkan dan membagi tugas sesuai dengan kemampuan masing-masing. Maka dalam rangka mencapai tujuan, PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu membentuk struktur organisasi untuk menjalankan seluruh kegiatan yang telah direncanakan.

3. Bagaimana penggerakan/pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu?

Setelah rencana kerja dibuat, struktur organisasi sudah ditetapkan dan posisi-posisi/jabatan-jabatan dalam struktur organisasi telah diisi, maka langkah berikutnya adalah menggerakkan para pelaksanaam pelayanan ibadah haji dan umrah.

a. Nilai-nilai Dakwah

Berdasarkan observasi dan wawancara penulis lakukan maka dapat disajikan mengenai nilai-nilai dakwah yang disampaikan dalam pelayanan ibadah haji dan umrah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu adalah sebagai berikut:

1) Memberikan pemahaman kepada jamaah mengenai hukum dan hikmah haji

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Karena

dalam hal ini banyak juga dari para jamaah haji yang kurang mengerti dan memahami hukum daripada haji yang sebenarnya sesuai syari'at.

Berikut hasil wawancara dengan jamaah calon haji dan Umrah yang menjadi informan penelitian:

Abdul Razak:

“Dengan pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu saya menjadi semakin paham mengenai hukum ibadah haji dan umrah. Perintah melaksanakan haji terkandung dalam Qur'an Surat Al-Hajj ayat 27, QS Al-Baqarah ayat 196 dan surat Ali Imran ayat 97, dalam kedua ayat tersebut diperintahkan kepada muslim untuk melaksanakan haji”.⁸

Lismawati:

“Pada saat pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umrah pembimbing haji dan umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu menjelaskan bahwa perintah ibadah haji dan umrah yaitu pada QS Ali Imran ayat 97, QS Al-Baqarah ayat 196 dan QS Alhaji ayat 27 dijelaskan bahwa umat muslim diperintahkan untuk melaksanakan suatu perjalanan ibadah yaitu ibadah haji”.⁹

Nisaruddin:

⁸Wawancara dengan Abdul Razak hari Senin 16 Juli 2018 pukul 16.00 WIB

⁹Wawancara dengan Lismawati hari Selasa 17 Juli 2018 pukul 15.00 WIB

“Perintah melaksanakan haji secara tegas dijelaskan dalam Al-Qur’an yaitu QS Al-haji ayat 27, QS Al-Baqarah ayat 196 dan QS Ali Imran ayat 97”.¹⁰

Dengan demikian dapat dipahami bahwa dalam pelaksanaan sosialisasi ibadah haji dan umrah di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu yaitu dengan diawali memberikan pemahaman kepada calon jamaah mengenai dasar hukum perintah ibadah haji dan umrah.

2) Tata cara Melaksanakan haji dan Umrah

Penyampaian materi mengenai tentang cara pelaksanaan ibadah haji maupun umrah yang nantinya akan dilakukan oleh calon jamaah selama di tanah suci Makkah maupun Madinah, hal ini disebabkan tidak banyak juga dari calon jamaah haji yang memahami dan mengerti tata cara pelaksanaan yang benar sehingga dapat mencapai haji yang mabrur. Kebanyakan dari mereka hanya mengetahui pokok- pokoknya saja.

Berikut wawancara penulis dengan informan:

Ust. Aliudin:

“Tata cara pelaksanaan haji dan umrah yang benar diajarkan kepada calon jamaah haji dan umrah. Hal ini dikarenakan secara umum calon jamaah belum memahami secara menyeluruh dan baik mengenai tata cara haji dan umrah”.¹¹

Ust. Ali Purnama:

¹⁰Wawancara dengan Nisaruddin pada Selasa 17 Juli 2018 pukul 16.00 WIB

¹¹Wawancara dengan Ust. Aliudin pada Rabu 18 2018 pukul 10:00 WIB

“Manasik haji merupakan kegiatan utama yang harus dilaksanakan sebelum calon jamaah haji dan umrah berangkat melaksanakan ibadah ke tanah suci. Dengan adanya manasik haji ini maka calon jamaah akan memahami tata cara haji dan umrah yang benar dan nantinya dapat menjadi haji mabrur”.¹²

3) Bimbingan sholat wajib dan sunnah

Bimbingan yang diberikan lebih mengarah terhadap cara bagaimana melaksanakan sholat wajib dan sunnah ketika dalam keadaan safar maupun mabit.

Berikut wawancara penulis dengan informan:

Sarinah:

“Selain manasik haji, di KBIH yang selenggarakan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu juga memberikan bimbingan tata cara sholat wajib dan sunah ketika dalam perjalanan”.¹³

Ust. Aliudin:

“Kami selaku pembimbing manasik haji dan umrah selain memberikan bimbingan tentang tata cara haji dan umrah juga memberikan bimbingan mengenai tata cara sholat wajib dan sunnah ketika dalam perjalanan jauh”.¹⁴

Ust. Ali Purnama:

¹²Wawancara dengan Ust. Ali Purnama Kamis 19 Juli 2018 pukul 13.00 WIB

¹³Wawancara dengan Sarinah pada Kamis 19 Juli 2018 pukul 15: 00 WIB

¹⁴Wawancara dengan Ust. Aliudin pada Rabu 18 Juli 2018 pukul 10:00 WIB

“Karena perjalanan dari tanah air ke tanah suci cukup jauh maka para calon jamaah harus diberi bimbingan mengenai tata cara sholat ketika dalam perjalanan”.¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dapat dipahami bahwa PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu juga membekali para calon jamaah untuk belajar melaksanakan tata cara sholat wajib dan sunah ketika dalam perjalanan.

4) Bimbingan puasa wajib dan sunnah

Dakwah yang dilakukan di PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu juga meliputi perkara puasa-puasa sunnah maupun wajib, sehingga dapat memberikan pengetahuan dan bisa diimplementasikan dengan baik setelah melakukan ibadah haji maupun sebelum berangkat ibadah haji. Karena tidak dapat dipungkiri banyak dari jamaah haji kurang mengerti dan mengetahui jenis puasa-puasa sunnah yang membuat dimudahkan dan dikabulkan oleh Allah SWT hajat atau keinginan kita serta mendapatkan pahala yang berlipat.

5) Akhlakul Karimah bagi jamaah

Akhlak merupakan pondasi bagi seseorang dalam pergaulan, baik dalam lingkungan pergaulan sesama negara maupun pergaulan antar bangsa,terlebih bagi calon jamaah haji dan umrah yang akan melaksanakan ibadah di Tanah suci agar terhindar dari hal-hal yang dapat merusak pahala haji,seperti perbuatan rafats, fasiq, dan

¹⁵Wawancara dengan Ust. Ali Purnama Kamis 19 Juli 2018 pukul 13.00 WIB

jidal (bertengkar). Mengenai hal ini Ust Aliudin memberikan nasehat kepada jamaah sebagai berikut:

- a) Tidak berbuat syirik yakni menyekutukan Allah SWT, untuk itu jamaah dalam melaksanakan ibadah haji hendaknya memiliki aqidah dengan tidak melakukan syirik demi memenuhi panggilan Allah untuk tercapainya haji mabrur.
- b) Bersikap ikhlas dalam melaksanakan ibadah haji menjadi salah satu syarat diterimanya ibadah untuk itu jamaah haji hendaknya tidak karena pamrih, ingin dipuji dan takabbur dalam ibadah kecuali mengharap ridho dan semata-mata diarahkan untuk mendekatkan diri kepada Allah.
- c) Bersikap sabar sangat diperlukan dalam menunaikan ibadah haji baik sabar dalam taat, menjauhi maksiat dan atas musibah karena dalam melaksanakan ibadah haji terkadang menerima pelayanan administrasi, bimbingan, transportasi, akomodasi dan konsumsi kurang memuaskan, sehingga sifat sabar harus menjadi modal dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji sejak di tanah air sampai kembali.
- d) Menjaga kerukunan karena hidup rukun adalah tuntunan Islam, bagi sesama jamaah harus mengutamakan kebersamaan, tolong menolong, tidak menyinggung perasaan orang lain, dan tidak mudah tersinggung. Dengan kata lain bagi jamaah harus memiliki tenggang rasa dan tepo selira serta berusaha

menyesuaikan diri demi terciptanya suasana tenang, tentram dan harmonis.

- e) Sopan santun jamaah haji yang harus diwujudkan dalam kehidupan keseharian baik dipemondokan, perjalanan, dan lain-lain. karena sopan santun akan menimbulkan rasa simpati dan respek dari orang lain.
- f) Adab berpakaian bagi jamaah sangat penting karena pakaian bagi jamaah haji tidak hanya sekedar menutupi aurot, tetapi juga harus memperhitungkan aspek agama.
- g) Pergaulan antar bangsa bagi jamaah harus dipahami karena masing-masing dari kita dengan jamaah dari negara lain berbeda faham meskipun satu kesatuan untuk menjalin ukhuwah islamiyah antar bangsa dengan cara saling menghormati, menyayangi, tolong-menolong, tidak merendahkan bangsa lain dan tidak merasa paling benar.
- h) Jamaah haji dalam melaksanakan ibadah hendaknya pada saat thawaf tidak mendahului dan mendorong yang dapat menimbulkan kemarahan bagi orang lain, tidak perlu memaksakan diri pada waktu mencium hajar aswad dengan cara menyakiti orang lain, tidak memaksakan diri untuk naik ke Jabal rahmah yang dapat membahayakan diri sendiri maupun orang lain, pada waktu melontar jumrah agar menggunakan batu kerikil sebesar kelereng jangan melawan arus dan saling mendorong, menginjak

yang membahayakan diri dan orang lain, jangan melangkahi orang yang sedang sholat pada saat diraudhoh dan jangan terlalu lama supaya dapat memberikan kesempatan kepada orang lain dan tetap menghadap kiblat pada saat berdoa.¹⁶

b. Penjalinan Hubungan

Hasil wawancara dengan Agnes Marsela mengatakan bahwa demi terwujudnya harmonisasi dan sinkronisasi pembinaan itu, maka diperlukan adanya jalinan hubungan atau koordinasi yang baik antara seluruh pengurus PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dengan jama'ah. Dalam hal ini PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu telah berupaya sebaik mungkin, misalnya dengan melalui pertemuan-pertemuan pada rapat koordinasi antar anggota sehingga tujuan awal dapat tercapai.¹⁷

c. Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan sosialisasi

Hasil wawancara dengan Sulianto mengatakan bahwa dengan adanya kegiatan pengembangan dan pelaksanaan sosialisasi diharapkan proses kegiatan pembinaan dapat berjalan secara efektif dan efisien, sehingga mengalami perbaikan dan peningkatan kualitas pelaksanaan sosialisasi di setiap tahunnya.¹⁸

4. Bagaimana *Controlling* pelayanan ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu?

Pengawasan adalah tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan, baik dari kelebihan maupun kekurangan, yang

¹⁶Wawancara dengan Ust. Aliudin pada Rabu 18 Juli 2018 pukul 10:00 WIB.

¹⁷Wawancara dengan Agnes Marsela pada Kamis 12 Juli 2018 pukul 09.00 WIB..

¹⁸Wawancara dengan Sulianto pada hari Senin 16 Juli 2018 pukul 11: 30 WIB.

kemudian diteruskan sambil dikembangkan apa yang menjadi kelebihan dan berusaha melakukan perbaikan serta mencegah terulangnya kembali kesalahan akibat kekurangan-kekurangan, agar kegiatan tidak keluar dari apa yang telah direncanakan dan ditetapkan.

Pengawasan dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

- a. Pengawasan langsung, yaitu apabila organisasi melakukan pengawasan dan pemeriksaan langsung pada tempat pelaksanaan pelayanan.
- b. Pengawasan tidak langsung, yaitu pimpinan organisasi melakukan pemeriksaan pelaksanaan melalui laporan-laporan yang diterima.

Dalam kegiatan pengawasan, KBIH menggunakan pengawasan langsung dengan peninjauan pribadi dari pimpinan yang datang langsung dan melihat sendiri proses pembinaan kepada jama'ah. Dengan cara demikian pimpinan mengharapkan keterbukaan dan kebenaran dalam menerima informasi sekaligus pendapat tentang perbaikan dan penyempurnaan dari pembimbing atau pembina dan jama'ah.

Pada tahap pemb1`erkasan dokumen, pengawasan oleh ketua dilakukan secara tak langsung. Akan tetapi pada tahap sosialisasi ibadah haji dan umrah pimpinan ikut terjun langsung bukan saja dalam mengawasi proses sosialisasi, melainkan juga ikut aktif membina jama'ah.¹⁹

¹⁹Observasi pada Senin 16 Juli 2018

5. Strategi dalam pelayanan ibadah haji dan umrah kepada calon jamaah

Strategi dalam pelayanan ibadah haji dan umrah kepada calon jamaah sebagaimana hasil wawancara dengan responden berikut:

Agnes Marsela mengatakan:

“Dalam memberikan informasi tentang haji cara yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu dengan menggunakan lisan dan tulisan.”²⁰

Sulianto mengatakan:

Dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umrah dilakukan melalui cara lisan dengan melalui dakwah, ormas-ormas Islam, tokoh-tokoh agama dan secara langsung kepada jama'ah, sedangkan dengan tulisan melalui media masa, Koran, majalah, internet, pamflet dan lain sebagainya. Dengan dua cara itu diharapkan mampu memberikan informasi tentang haji secara jelas dan akurat kepada jama'ah yang akan menunaikan ibadah haji dan umrah”.²¹

6. Media yang digunakan Al Badriyah Wisata Bengkulu dalam pelayanan ibadah haji dan umrah

Dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umrah ini PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu menggunakan bebbagai media agar proses sosialisasi dapat berjalan dengan baik. Sebagaimana hasil wawancara dengan Agnes marsela yang mengatakan:

²⁰Wawancara dengan Agnes Marsela pada Kamis 12 Juli 2018 pukul 09.00 WIB..

²¹Wawancara dengan Sulianto pada hari Senin 16 Juli 2018 pukul 11: 30 WIB

“Pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh pemateri menggunakan media berupa *in focus*, video, gambar dan buku tuntunan ibadah haji dan umrah”.²²

Selanjutnya Sulianto mengatakan:

“Pelayanan ibadah haji dan umrah dilaksanakan dengan menggunakan media video simulasi pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang diputar di depan para calon jamaah haji”.²³

7. Program yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para calon jamaah haji dan umrah

Program yang dilakukan oleh PT Al Badriyah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para calon jamaah haji dan umrah sebagaimana hasil wawancara dengan Agnes Marsela yang mengatakan:

“Program pertama yaitu mempersiapkan kebutuhan secara administratif membantu memudahkan calon jama’ah haji dalam mempersiapkan dokumen-dokumen haji dengan sikap yang tidak terlalu birokratif dan merepotkan jama’ah (pengurus KBIH memberikan pelayanan antar jemput dalam urusan administrasi haji).²⁴

Selanjutnya Sulianto mengatakan:

“PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu memberikan pelayanan haji dan umrah sebanyak 10 kali dari 1 kali setiap bulannya dari yang dimulai sejak

²²Wawancara dengan Agnes Marsela pada Kamis 12 Juli 2018 pukul 09.00 WIB..

²³Wawancara dengan Sulianto pada hari Senin 16 Juli 2018 pukul 11: 30 WIB.

²⁴Wawancara dengan Agnes Marsela pada Kamis 12 Juli 2018 pukul 09.00 WIB.

awal tahun sebelum pemberangkatan, dengan tujuan agar mempermudah para jama'ah memahaminya dengan baik".²⁵

8. Kegiatan yang dilakukan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dalam melayani calon jamaah haji ketika jamaah haji pertama kali masuk sampai pemberangkatan ke tanah suci Makkah

Mengenai kegiatan dilakukan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dalam melayani calon jamaah haji ketika jamaah haji pertama kali masuk sampai pemberangkatan ke tanah suci Makkah Agnes Marsela mengatakan:

“Kegiatan yang dilaksanakan di tanah suci diantaranya yaitu bimbingan haji dan umrah, bimbingan ibadah dan thawaf sunnah, bimbingan umrah sunnah, ceramah agama dan dialog interaktif, bimbingan ziarah di Makkah, bimbingan sholat arba'in dan roudhoh di Madinah, bimbingan ziarah di Madinah, konsultasi manasik haji dan umrah serta ibadah lainnya, melayani pelaksanaan haji badal”.²⁶

Selain kegiatan di atas Sulianto mengatakan:

“Setelah melaksanakan ibadah umrah atau haji memenuhi panggilan nabi Ibrahim, jamaah akan diajak sekalian berkunjung ke tempat-tempat bersejarah yang ada, meliputi: Makkah: Jabal Qais, lokasi rumah Siti khodijah, lokasi tempat kelahiran Nabi, museum Haramain, Ma'la, Ji'ranah, Masjid Namirah, Bi'ru tua, masjid Khaif, Jabal rahmah, khudaibiyah, Wadi fathimah. Madinah Al-Mukarromah: Raudhoh, masjid

²⁵Wawancara dengan Sulianto pada hari Senin 16 Juli 2018 pukul 11: 30 WIB.

²⁶Wawancara dengan Agnes Marsela pada Kamis 12 Juli 2018 pukul 09.00 WIB..

Quba', masjid Qiblataian, masjid Jum'at, percetakan Al-Qur'an, masjid Umar, masjid Abu Bakar, masjid bilal. Jeddah: Makam Siti Hawa, tempat Qishas, laut merah, masjid di atas laut. Sebagai upaya untuk mengingatkan kembali kepada peristiwa semasa para nabi masih hidup serta melihat keEsaan atas kuasa Allah SWT'.²⁷

C. Pembahasan

Setelah melakukan penelitian dan pengumpulan data yang lengkap melalui wawancara, arsip-arsip dan laporan kegiatan, dan data-data primer maupun sekunder lainnya, penulis pun melakukan analisis atas kegiatan manajemen dan program-program pembinaan jama'ah yang telah dilakukan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu.

Kegiatan manajemen yang dilakukan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu merupakan aplikasi atau penerapan dari fungsi manajemen yang terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakkan), dan *controlling* (pengawasan). Menurut penulis secara umum PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu telah melakukan kegiatan manajemen dengan baik.

Dimulai dari *planning* (perencanaan), menurut penulis, dalam melakukan perencanaan seluruh pimpinan dan staff betul-betul memikirkan dan membahas secara detail tentang kebutuhan, jadwal kegiatan, pendampingan dalam penyelesaian urusan administrasi dan pelaksanaan bimbingan manasik haji bagi jama'ah haji sehingga seluruh hal wajib dan

²⁷Wawancara dengan Sulianto pada hari Senin 16 Juli 2018 pukul 11: 30 WIB.

sunnah yang harus dilaksanakan dan dibutuhkan oleh jama'ah dapat terpenuhi. Adapun planing yang dilakukan yaitu perkiraan, penentuan tujuan, penentuan saran dan penentuan kebijakan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Mohtar Efendy bahwa

Kegiatan-kegiatan pada fungsi perencanaan terdiri dari:

1. Prakiraan (*forecasting*)

Prakiraan adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memperkirakan waktu yang akan datang. Dalam *forecasting* ini manajer melihat keadaan yang akan datang atas dasar sistematis dan kontinu serta berdasarkan bagaimana ia bekerja.

2. Tujuan (*Goals, Objectives, Target*)

Tujuan adalah suatu hal yang merupakan arah yang dituju oleh suatu kegiatan yang hendak dicapai oleh suatu organisasi atau badan usaha. Dengan adanya tujuan dapat mengetahui apakah program berhasil atau tidak.

3. Kebijakan (*policies*)

Kebijakan merupakan suatu pernyataan umum yang memberikan pedoman atau saluran pemikiran dan tindakan dalam setiap pengambilan keputusan.

4. Program (*Programimng*).

Program adalah suatu deretan kegiatan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan dalam mencapai suatu tujuan.²⁸

Berikutnya adalah *organizing* (pengorganisasian), menurut penulis dalam melakukan pengorganisasian Al Badriyah Wisata Bengkulu menerapkan sistem dan peraturan yang ketat bagi seluruh staf yang terlibat dan termasuk dalam struktur organisasi. Penentuan pihak-pihak berikut jabatannya tidak dilakukan secara sembarangan, karena setiap pihak yang telah diberikan amanah merupakan pihak-pihak yang telah lulus tes dan memang memiliki kemampuan yang sesuai dengan jabatannya serta mampu bersikap amanah atas tanggung jawabnya. Menurut penulis tanggung jawab yang dilaksanakan oleh seluruh pejabat, dimulai dari pejabat tertinggi sampai terbawah dalam PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu telah melakukan tanggung jawabnya dengan baik.

Selanjutnya adalah *actuating* (penggerakkan) Setelah rencana kerja dibuat, struktur organisasi sudah ditetapkan dan posisi-posisi/jabatan-jabatan dalam struktur organisasi telah diisi, maka langkah berikutnya adalah menggerakkan para pelaksana pembinaan kepada jama'ah Haji dan umrah. Menurut penulis dalam pelaksanaan penggerakkan di dalam PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu, ketua memiliki peran yang sangat penting agar kegiatan penggerakkan ini dapat terlaksana. Pimpinan pada PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dituntut memiliki kemampuan atau seni dalam melakukan kepemimpinan (*leadership*). Penulis melihat sendiri bagaimana beliau memberikan arahan dan nasihat kepada seluruh staf dengan cara yang sopan

²⁸EK, Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta: Harata aya Aksara , 2006), h.9.

dan santun, bahasa sederhana yang mudah dimengerti dan rendah hati, meskipun dengan suara yang tidak terlalu lantang, namun nasihat yang beliau berikan kepada bawahannya dapat tersampaikan dengan baik, sehingga efeknya dalam seluruh pengurus mampu bekerja secara maksimal, profesional, dan amanah. Setelah pemimpin dan staf berkerja secara maksimal, profesional dan amanah maka kegiatan pembinaan bagi jama'ah pun dapat berjalan dengan baik.

Fungsi manajemen yang keempat yang diterapkan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu adalah *controlling* (pengawasan), kegiatan pengawasan ini pun menjadi tanggung jawab wajib pemimpin dengan dibantu seluruh staff, karena tidak mungkin ketua mampu mengawasi setiap detil yang terjadi pada saat kegiatan pembinaan berlangsung. Menurut apa yang penulis teliti dan amati, pada saat melakukan pengawasan, ketua menggunakan 2 sistem yaitu, pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung beliau lakukan pada seluruh rangkaian kegiatan pembinaan mulai dari manasik, pendampingan pada saat prosesi ibadah haji berlangsung, dan penerapan program-program pembinaan jama'ah paska pelaksanaan ibadah haji dengan dibantu staff yang telah diberikan amanah. Ketuapun melakukan pengawasan tidak langsung dengan cara memeriksa laporan-laporan yang diberikan oleh bawahannya, seperti laporan keuangan, data jama'ah dan lain-lainnya.

Sebagaimana dijelaskan bahwa pengawasan merupakan fungsi terakhir dalam manajemen yang harus dilaksanakan. Pengawasan yaitu tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, kegagalan

untuk kemudian dilakukan perbaikan dan mencegah agar pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang telah ditetapkan.²⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen dakwah yang diterapkan oleh sesuai dengan yang disampaikan oleh Zaini Muchtarom bahwa fungsi Manajemen adalah (1) *Planning* (Perencanaan), (2) *Organizing* (Pengorganisasian), (3) *Actuating* (Pelaksanaan), dan (4) *Controlling* (Pengendalian).³⁰

1. Fungsi Perencanaan

Perencanaan disebut sebagai fungsi pertama manajemen. Adapun perencanaan ialah menyeleksi dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masalah yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formal dari kegiatan terarah yang diyakini perlu untuk mencapai hasil yang dikehendaki.

2. Fungsi *Organizing*

Pengorganisasian adalah penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktifitas-aktifitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dan bagian-bagian pengelompokan aktifitas-aktifitas penugasan kepada pengurus, pendelegasian, wewenang, pengkoordinasian wewenang dan informasi dalam struktur organisasi.

²⁹Zaini Muchtarom, *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin Press,2006), h.50.

³⁰Zaini Muchtarom, *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin Press,2006), h. 50.

3. Fungsi *Actuating*

Penggerakan adalah tindakan-tindakan yang menyebabkan suatu organisasi menjadi berjalan. Penggerakkan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi dengan efektif, efisien dan ekonomis.³¹

4. Fungsi Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi terakhir dalam manajemen yang harus dilaksanakan. Pengawasan yaitu tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, kegagalan untuk kemudian dilakukan perbaikan dan mencegah agar pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang telah ditetapkan.³²

Penulis pun melakukan analisis terhadap program-program pelayanan jama'ah yang dilakukan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu kepada jama'ah. Dimulai dari program pembinaan sebelum pemberangkatan ibadah haji, yaitu melalui bimbingan manasik haji baik secara teori dan praktek. Pada saat melaksanakan bimbingan manasik haji dan umrah PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu menerapkan standar bimbingan yang telah ditentukan oleh pemerintah, sehingga jama'ah mendapatkan informasi yang jelas dan akurat untuk melaksanakan ibadah Haji dan umrah dengan baik dan maksimal, dalam aplikasinya PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu menghadirkan pembimbing yang berpengalaman dan profesional, baik pembimbing dari kantor wilayah

³¹Munir dan Ilaihi, Wahyu. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta : Kencana. Pimay, 2006), h. 141.

³²Zaini Muchtarom, *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin Press,2006), h.50.

Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Sehingga penulis memberikan penilaian yang baik kepada PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu dalam melaksanakan bimbingan manasik haji bagi jama'ah haji. Berikutnya adalah program dan kegiatan pembinaan jama'ah yang diberikan pada saat kegiatan ibadah haji berlangsung. Dalam hal ini program ataupun fasilitas yang diberikan berupa pendampingan atas seluruh rangkaian kegiatan haji dan umroh, beserta kegiatan wajib ataupun sunnah sejak awal tiba di Arab Saudi hingga kembali ke Indonesia. Menurut penulis pembinaan yang dilakukan berlangsung dengan baik, hal ini dapat dibuktikan dari komentar alumni jama'ah umrah yang mengaku sangat puas dengan program dan kegiatan pembinaan jama'ah yang diberikan oleh PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan dakwah yang dilakukan oleh PT Al-Badriyah pada acara persiapan dan pelatihan manasik haji dan umrah. Materi dakwah yang disampaikan yaitu fiqih haji seperti rukun, syarat dan manasik haji. Dalam kegiatan dakwahnya PT Al-Badriyah memberikan pemahaman kepada jamaah mengenai hukum dan hikmah haji, tata cara Melaksanakan haji dan umrah, bimbingan sholat wajib dan sunnah, bimbingan puasa wajib dan sunnah, akhlakul karimah bagi jamaah.

B. Saran

1. Kepada pemerintah untuk dapat mengoptimalkan pelaksanaan manasik haji agar para calon jamaah haji memiliki pemahaman yang mendalam tentang tata cara pelaksanaan haji.
2. Kepada calon jamaah haji hendaknya tidak hanya sekali dalam mengikuti manasik haji akan tetapi harus berulang ulang agar semakin paham dan lancar melaksanakan tata cara ibadah haji.
3. Kepada . PT. Al Badriyah Wisata Bengkulu untuk dapat meningkatkan lagi pelayanan bimbingan haji dan umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Muhammad. 2006. *Pendidikan Agama Islam*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2005. Departemen Agama RI. Bandung: Percetakan Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arrosi, Abbdurohman. 2006. *Laju Zaman Menentang Dakwah*. Bandung : CV. Rosda.
- Ishlahi, Amin Ahsan. 2005. *Metode Dakwah Menuju Jalan Allah*. Jakarta: Litera Antara Nusa.
- Kementerian Agama RI, 2014. *Buku panduan manasik Haji*,
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muchtarom, Zaini, 2006. *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Al-Amin Press.
- Munir dan Wahyu Ilahi, 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta : Kencana. Pimay.
- Nuh, Sayid Muhammad. 2008. *Dakwah Fardiyah*. Surakarta: Era Intermedia.
- Shaleh, Abd. Rosyad. 2007. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Bulan Bintang .
- Subagyo, 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodi. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syarifuddin, Amir. 2005. *Garis-garis besar Fiqih*. Jakarta: Kencana.
- Zein, Mohammad. 2005. *Methodhologi Pengajaran Agama*. Yogyakarta : AK Group dan Indra Buana.